

## **Отчет об итогах работы с обращениями граждан Управления Роскомнадзора по Курганской области в 2014 году**

Управление Роскомнадзора по Курганской области осуществляет прием граждан и обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок на основании пункта 7.8 Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Курганской области, утвержденного Приказом Роскомнадзора от 26.12.2012 № 1378.

В 2014 году в адрес Управления поступило - 200 обращений граждан и организаций в 2013 году – 137.

В 4 квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Курганской области поступило 61 обращение:

- 48 обращения рассмотрены, даны письменные разъяснения заявителям;
- 13 обращений граждан перенаправлено по компетенции для рассмотрения в пределах полномочий;
- 5 обращений- дубликаты ранее рассмотренных или поступивших.

В процентном отношении тематика рассмотренных жалоб распределяется по сферам контроля:

- в сфере связи рассмотрено 26 обращений – 43% от общего числа поступивших обращений;
- в сфере защиты прав субъектов персональных данных поступило 30 обращения – 49% от общего числа поступивших обращений;
- в сфере вопросов по содержанию материалов, публикуемых в СМИ поступило 5 обращений, что составляет 8 %;

В течение 4 квартала 2014 года устных обращений граждан в адрес Управления не поступало.

Все обращения граждан рассмотрены в соответствии с установленными законодательством сроками

Жалоб на принятые по обращениям граждан решениям или на действия в связи с рассмотрением обращений в административном или судебном порядке в адрес Управления не поступало.

### **Результаты исполнения полномочия в сфере связи**

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 4.

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия приведены в таблице.

Сведения об осуществлении приема граждан и обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.	Объемы		Нагрузка на одного сотрудника	
	2013 год	2014 год	2013 год	2014 год
Рассмотрено обращений	98	97	24,5	24,25

Средняя нагрузка – 24,25 обращения на сотрудника в отчетный период.

По видам деятельности обращения граждан в сфере связи в 4 квартале 2014 года проанализированы в таблице.

Вид деятельности	Количество обращений в 4 квартале 2014 года
Электросвязь	17
Почтовая связь	3
Телерадиовещание	1
Использование РЭС	0
Использование РЭС радиолюбителями	0
Использование франкировальных машин	0
Сообщений о наличии противоправной информации в сети Интернет	4
Итого:	25

Нарушения сотрудниками административных процедур и требований нормативных правовых актов, указаний руководства Роскомнадзора при выполнении полномочия отсутствуют.

Предложения по повышению эффективности исполнения полномочия отсутствуют.

Имеются следующие проблемы при исполнении полномочия.

В территориальный орган поступают обращения граждан, содержащие информацию о нарушении обязательных требований в сфере связи. Указанная информация в соответствии с действующим законодательством не может являться основанием для проведения внеплановой проверки лица, действия которого обжалуются. Отсутствие возможности провести внеплановую проверку препятствует объективному и всестороннему рассмотрению обращения и приводит к перенаправлению обращений в Роспотребнадзор.

### **Результаты исполнения полномочия в сфере СМИ**

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 2.

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия приведены в таблице.

Сведения об осуществлении приема граждан и обеспечения своевременного и	Объемы	Нагрузка на одного сотрудника
---	--------	-------------------------------

полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.	2013	2014	4 квартал 2014 года	2013	2014	4 квартал 2014 года
Рассмотрено обращений	6	13	3	3	6,5	1,5

По видам деятельности обращения граждан в сфере СМИ за 2013- 2014 год проанализированы в таблице.

Вид деятельности	2013	2014
О защите детей от информации, приносящей вред здоровью...	2	1
Вопросы, касающиеся порядка лицензирования телерадиовещания и общим вопросам в сфере телерадиовещания	0	2
Вопросы по публикации на сайтах, не являющимися СМИ, информации с признаками порнографии, экстремизма, порочащей честь и достоинство заявителя, другой информацией, а также вопросы блокировки сайтов	3	4
Вопросы по публикации в СМИ, информации, задевающих честь и достоинство гражданина	0	2
О распространении персональных данных в СМИ	0	0
По вопросам регистрации СМИ	1	2
О выходных данных СМИ	0	1
О нарушении авторских прав	0	0
О распространении в СМИ информации, разжигающей межрелигиозную ненависть	0	1

Нарушения сотрудниками административных процедур и требований нормативных правовых актов, указаний руководства Роскомнадзора при выполнении полномочия отсутствуют.

В целом можно сделать вывод о некотором снижении количества обращений граждан в сфере массовых коммуникаций, что, в свою очередь объясняется:

1. Достаточным объемом информации справочного характера, размещенной на сайте ТО РКН;
2. Оперативным разрешением вопросов, поступающим по телефону

Предложения по повышению эффективности исполнения полномочия: продолжить практику оперативного размещения информации по актуальным вопросам в сфере массовых коммуникаций.

## Результаты исполнения полномочия в сфере ПД

Рассмотрением обращений граждан в сфере ПД в Управлении занимаются два государственных инспектора (начальник отдела и главный специалист-эксперт), занимающих должности в отделе по защите прав субъектов персональных данных и надзора в сфере массовых коммуникаций, в должностные обязанности которых входит исполнение полномочий в установленной сфере деятельности.

В 4 квартале 2014 года в адрес Управления Роскомнадзора по Курганской области:

- поступило **34** жалобы от граждан на нарушения их прав в сфере ПД;
- рассмотрено жалоб граждан на нарушения их прав в сфере ПД – **35**;
- находится в стадии рассмотрения – **0** жалоб.

Всего в 2014 году в отдел по защите прав субъектов персональных данных и надзора в сфере массовых коммуникаций Управления Роскомнадзора по Курганской области поступило **90** жалоб от граждан на нарушения в сфере ПД, рассмотрено **90** обращений граждан в сфере ПД. Из поступивших в Управление 90 жалоб, четыре были перенаправлены из ЦА Роскомнадзора.

Из 90 рассмотренных обращений:

- в **12** (13,3%) случаях нарушения в сфере ПД подтвердились. По данным фактам приняты соответствующие меры;
- в **14** (15,6%) случаях нарушения в сфере ПД не подтвердились;
- в **21** (23,3%) случаях документы о подтверждении факта нарушений заявителями не представлены;
- **34** (37,8%) обращения переадресовано в другие службы по компетенции;
- в **14** (15,6%) случаях разъяснены права заявителя в соответствии с Законом «О персональных данных» и действующим законодательством РФ.

По результатам рассмотрения поступивших за 2014 год обращений по 9 жалобам (10%) материалы переданы в органы Прокуратуры для возбуждения административного производства по ст. 13.11 КоАП РФ.

По данным материалам Прокурором г. Кургана вынесено представление об устранении нарушений.

Рассмотренные обращения граждан можно разбить на обжалование действий:

- операторов связи – 5;
- многофункциональных центров по оказанию гос. услуг – 0;
- банков и кредитных учреждений – 42;

- коллекторских агентств – 2;
- ЖКХ – 1;
- интернет-сайтов – 5;
- СМИ - 0;
- государственных (муниципальных) органов – 1;
- другое – 34.

<b>Рассмотрение обращений граждан в сфере ПД.</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>Отклонение %</b>
Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований <a href="#">законодательства</a> Российской Федерации (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности)	0%	0%	0
Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований <a href="#">законодательства</a> Российской Федерации, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности)	0%	0%	0
Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде	33	90	+172,7
Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке)	16,5	45	+172,7