Работа с обращениями граждан в 4 кв. 2014 года.

Работа по обращениям граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Псковской области, проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,приказом Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 15.11.2013 № 1308 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органов».

Регистрация обращений граждан в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

В период с 01.10.2014 по 31.12.2014 в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 51 обращение(в 4 кв. 2013 года – 24 обращения), за 2014 год - 172 обращения (за 2013 год – 100 обращений).

За 4 квартал 2014 года обращения получены:

* 2– из центрального аппарата Роскомнадзора;
* 2 – из Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу;
* 1 – из Администрации Псковской области;
* 1 – из Прокуратуры г. Пскова;
* 1 – из Аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе;
* 2– из Управления Роспотребнадзора по Псковской области;
* 42 – непосредственно от граждан.

За период с 01.10.2014 по 31.12.2014 обращения получены:

* 31 – с официального сайта Роскомнадзора (за 2014 год –74);
* 11 – почтовой связью (за 2014 год – 53);
* 4 – по СЭД (за 2014 год – 18);
* 2 – электронной почтой (за 2014 год – 16);
* 3 – нарочным (за 2014 год – 11).

За 4 квартал 2014 года рассмотрено49 обращений граждан.По состоянию на 01.01.2015**-** 2обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов из рассмотренных за 4 квартал 2014 года обращений 14 - направлены для рассмотрения или подготовки ответов в другие федеральные органы:

- в органы внутренних дел – 7;

- в территориальное Управление Роспотребнадзора - 4;

- в территориальные Управления Роскомнадзора, как ошибочно направленные – 2;

- в ЦА Роскомнадзора (по указанию) -1.

По44обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса.

По 5обращениям меры приняты.

В результате рассмотрения обращений граждан проведена 1 внеплановая проверка в отношении общества с ограниченной ответственностью междугородной и международной электрической связи «Ростелеком», выявлено нарушение и приняты меры административного воздействия (составлен протоколы о нарушении ч.3 ст. 14. ч.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях). Кроме того по трём обращениям выявлены признаки нарушений установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных), ответственность за которое предусмотрена ст. 13.11 КоАП РФ, материалы направлены в Прокуратуру. В ходе рассмотрения одного из обращений установлен противоправный комментарий анонимного пользователя. По законному требованию Управления Роскомнадзора по Псковской области в тот же день редакция СМИ удалила текст указанного комментария.

Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по сферам контроля приведен в таблице 1.5.22.1.

| **Показатель** | **4 квартал**  **2013 года** | **4 квартал**  **2014 года** |
| --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений граждан по основной деятельности, из них: | **24** | **51** |
| **Средства массовой информации** | **2** | **1** |
| **Связь,** всего:  *в том числе:* | **9** | **20** |
| *Вопросы по пересылке, доставке, розыске почтовых отправлений* | 2 | 5 |
| Вопросы предоставления и качества оказания услуг связи: | 7 | 10 |
| *Другие вопросы в сфере связи* | 0 | 5 |
| **Персональные данные** | **12** | **23** |
| **Информационные технологии** | **0** | **3** |

В 4 квартале 2014 года в адрес Управления не поступало обращений по вопросам соблюдения требований Федерального Закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Рассмотрений обращений с выездом на место, как и в 4квартале 2013 года не было.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 4 квартале 2013 года. Отказов в рассмотрении обращений не было. Нарушений сроков рассмотрения обращений не допущено. Все полученные обращения рассмотрены в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.