**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 2014 год**

Проведение приема граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов осуществляется в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Все, поступающие в Управление Роскомнадзора по Кировской области, обращения граждан регистрировались.

В течение 2014 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 310 обращений от граждан и 1 обращение от юридического лица с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, в том числе в 4 квартале 87 обращений от граждан и 1 обращение от юридического лица.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сфера деятельности** | **Количество обращений граждан** | |
| **4 квартал 2013 года** | **4 квартал 2014 год** |
| СМИ | 8 | 14 |
| Связь | 32 | 41 |
| Персональные данные | 20 | 33 |
| Итого | **60** | **88** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сфера деятельности** | **Количество обращений граждан** | |
| **2013 год** | **2014 год** |
| СМИ | 25 | 47 |
| Связь | 186 | 152 |
| Персональные данные | 58 | 112 |
| Итого | **269** | **311** |

*в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных*

В целях защиты конституционных прав и свобод человека и гражданина Российской Федерации Управлением уделяется особое внимание работе с поступающими обращениями граждан. Граждане обращаются в Управление как с просьбой разъяснить положения законодательства Российской Федерации в области персональных данных, так и с жалобами на неправомерные действия в отношении себя.

Сложно не заметить, что за очередной период в очередной раз наблюдается увеличение поступающих обращений граждан. Полагаем, что увеличение количества обращений связано с реализацией возможности направлять обращения в электронной форме, ростом правовой культуры населения и качественной информационно-публичной деятельности Управления.

Так в Управление поступило от граждан, юридических лиц, государственных органов и органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других:

- 69 обращений за 2013 год;

- 113 обращений за 2014 год;

- 31 обращение за 4 квартал 2014 года.

За 2014 год от граждан поступило 106 обращений в отношении операторов, осуществляющих обработку персональных данных.

В большинстве случаев граждане обращались по вопросам нарушения требований Федерального закона "О персональных данных" кредитными организациями, коллекторскими агентствами, интернет-сайтами.

По результатам рассмотрения обращений за 2014 год 5 материалов направлены в органы прокуратуры по месту нахождения юридического лица. В двух случаях возбуждено дело об административном правонарушении по ст. 13.11 КоАП РФ. В результате в одном случае должностное лицо и юридическое лицо было привлечено к административной ответственности по ст. 13.11 КоАП в виде предупреждения. В одном случае должностное лицо было привлечено к административной ответственности по ст. 13.11 КоАП РФ и внесено представление об устранении выявленного нарушения. В трех случаях в возбуждении административного производства отказано в связи с отсутствием состава административного правонарушения.

*в сфере связи*

Основной причиной обращения граждан в Управление является неудовлетворительное рассмотрение их претензий операторами связи.

В течение 2014 года основная доля обращений граждан связана с жалобами на неудовлетворительное оказание ФГУП "Почта России" услуг почтовой связи и на неполучение регистрируемых почтовых отправлений или нарушение сроков доставки МПО. В 2014 году количество данных обращений снизилось по сравнению с аналогичным периодом 2013 года.

Государственные инспекторы при проведении проверок операторов связи принимают все возможные меры (проведение разъяснительной работы; выдача предписаний; выявление, предупреждение и пресечение административных правонарушений, отнесенных законодательством Российской Федерации к компетенции Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций) по решению проблем, порождающих обращения в Управление Роскомнадзора по Кировской области, связанные с предоставлением услуг связи.

*в сфере массовых коммуникаций*

В связи с вступлением в силу с 01.09.2012 Федерального закона   
от 29.12.2010 № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" типичными вопросами поднимаемыми гражданами в своих обращениях это нарушение законодательства в части вышеуказанного закона (отсутствие маркировки, нецензурная брань, несоответствии маркировки содержанию СМИ и т.д.).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Статистические данные**  **Управления Роскомнадзора по Кировской области**  **о работе с обращениями граждан за 2014** **год**  **на 31.12.2014** | | |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **311** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 311 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 89 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 5 |
| 2.3 | Личный прием | 1 |
| 2.4 | Нарочным | 10 |
| 2.5 | Официальный сайт | 177 |
| 2.6 | Прием | 3 |
| 2.7 | Простое письмо | 5 |
| 2.8 | СЭД | 8 |
| 2.9 | Факс | 2 |
| 2.10 | Электронная почта | 7 |
| 2.11 | <не указано> | 4 |
| **3** | **Переслано, всего** | **83** |
|  | **переслано от:** |  |
| 3.1 | Правительство Кировской области | 1 |
| 3.2 | Прокуратура Кикунурского района | 1 |
| 3.3 | Прокуратура Кировской области | 17 |
| 3.4 | Прокуратура Ленинского р-на г. Кирова | 2 |
| 3.5 | Прокуратура Лузского района Кировской области | 1 |
| 3.6 | Прокуратура Омутнинского района Кировской области | 5 |
| 3.7 | Прокуратура Пижанского района | 1 |
| 3.8 | УФСБ по Кировской области | 2 |
| 3.9 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 3.10 | Управление Роспотребнадзора по Кировской области | 43 |
| 3.11 | ФКУ ИК-6 УФСИН России по Кировской области | 2 |
| 3.12 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 7 |
| **4** | **Количество исполненных обращений** | **296** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Поддержан | 32 |
| 4.2 | Не поддержан | 87 |
| 4.3 | Разъяснено | 140 |
| 4.4 | Переслано по принадлежности | 29 |
| 4.5 | Направлено в ТО | 2 |
| 4.6 | Направлено в ЦА | 3 |
| 4.7 | Обращение отозвано гражданином | 3 |
| **5** | **Количество обращений на рассмотрении** | **15** |
| **6** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |