**Итоги работы с обращениями граждан**

**за 1 квартал 2013 года**

**Пояснительная записка к статистическим данным**

 **об организации работы с обращениями граждан в 1 квартале 2013 года**

(блок № 1)

В 1 квартале 2013 года в адрес Управления Роскомнадзора по Иркутской области поступило **82** обращения граждан, из них:

* 80 обращений поступило непосредственно в ТУ Роскомнадзора (98 %);
* 2 обращения переадресовано из ЦА Роскомнадзора (2 %).

В отчетном периоде 40 обращений поступило с официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0), что составляет 49 % от общего числа поступивших обращений в 1 квартале 2013 г.

Остальные обращения поступили по следующим каналам:

* по электронной почте – 9 обращений (11 %);
* нарочным – 12 обращений (15 %);
* почтовым отправлением – 21 обращение (25%).

В обращениях граждан чаще всего поднимались вопросы организации работы в сфере связи и вопросы защиты персональных данных.

Так в отчетном периоде поступило 39 обращений по вопросам организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы).

По вопросам защиты персональных данных в отчетном периоде поступило 16 обращений.

По вопросам ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам поступило 5 обращений.

По вопросам эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) поступило 2 обращения.

По вопросам организации деятельности редакций СМИ поступило 3 обращения.

По вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах поступило 1 обращение.

Остальные 16 обращений касались других вопросов.

Всего в 1 квартале рассмотрено **78** обращений граждан, в т.ч. 24 обращения поступивших в 4 квартале 2012 года, из них:

* по 73 обращениям гражданам даны разъяснения по существу поставленных вопросов;
* по 5 обращениям факты, указанные в обращениях подтвердились, т.е. обращения являются обоснованными. В целях устранения причин порождающих обоснованные обращения граждан в отношении юридических лиц допустивших нарушения, выдавались предписания об устранении выявленных нарушений, составлялись административные протоколы об административных правонарушениях, а также материалы по результатам рассмотрения обращений по вопросам защиты персональных данных с признаками административных нарушений направлялись в органы прокуратуры для возбуждения административных дел по ст. 13.11 КоАП РФ.

В отчетном периоде по 8 обращениям граждан проведено **8** внеплановых проверок юридических лиц, действия которых обжалуются. По результатам проведения 5 внеплановых проверок факты, указанные в 5 обращениях не подтвердились. По результатам проведения 3 внеплановых проверок факты, указанные в 3 обращениях подтвердились:

* при рассмотрении обращения гражданки проведена внеплановая проверка ЗАО «Мегаполис-Телеком». По итогам которой, выявлено нарушение пунктов 20, 21 Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденных постановлением правительства от 22.12.2006 г. № 785 «Об утверждении правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания», а именно нарушен порядок и условия заключения договора с абонентом. Оператору связи выдано предписание об устранении выявленного нарушения. Протокол об административном правонарушении по ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ не составлен в связи с истечением срока давности привлечения к административной ответственности;
* при рассмотрении обращения гражданки проведена внеплановая проверка ФГУП «Почта России». По итогам которой, выявлено нарушение ст. 7 Федерального закона от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи», а именно обязательных требований в области почтовой связи, в части порядка согласования режима работы объектов почтовой связи организаций федеральной почтовой связи на территориях субъектов РФ. Оператору связи выдано предписание об устранении выявленного нарушения;
* при рассмотрении обращения гражданина проведена внеплановая проверка ОАО «МАСКИ». По итогам которой, выявлено нарушение требований п.1, ч.1, ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», ОАО «МАСКИ» разместило информацию содержащую персональные данные (фамилия, имя, отчество, адрес, дата рождения) застрахованных лиц в сети интернет. Материалы по данному факту направлены в Прокуратуру Кировского района г. Иркутска, для принятия мер прокурорского реагирования.

По всем обращениям граждан срок исполнения, которых наступил в 1 квартале 2013 года, направлены письменные ответы.

На конец отчетного периода **28** обращений находятся на рассмотрении.

В 1 квартале 2013 года жалоб на решения и действия (бездействия) Управления Роскомнадзора по Иркутской области и его должностных лиц, федеральных государственных служащих в адрес Управления не поступало. Судебных исков от граждан не поступало. Записей на прием к руководству управления нет.

|  |
| --- |
|  |
|  | **Блок № 1** |  |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **82** |
|   | из них:  |   |
| 1.1. | непосредственно в ТУ Роскомнадзора | 80 |
| 1.2. | переадресовано из ЦА Роскомнадзора | 2 |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** | **82** |
| 2.1. | по электронной почте | 9 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 40 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 12 |
| 2.6. | почтовое отправление | 21 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** | **82** |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 16 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 5 |
| 3.3. | вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы) | 39 |
| 3.4. | вопросы эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 2 |
| 3.5. | вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 1 |
| 3.7. | другие вопросы | 16 |
|   |   |   |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** | **3** |
|   | в том числе: |   |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 3 |
| 4.2. | переадресовано в ЦА Роскомнадзора | 0 |
|   |   |   |
| **5.** | **Результативность рассмотрения писем в ТУ** | **106** |
| 5.1. | закончены рассмотрением (с учетом остатка предыдущего квартала)\* | 78 |
|   | из них: |   |
| 5.1.1. | разъяснено | 73 |
| 5.1.2. | поддержано (меры приняты) | 5 |
| 5.1.3. | не поддержано | 0 |
| 5.2. | находятся на рассмотрении | 28 |
| 5.3. | рассмотрено с нарушением срока | 0 |
|   |   |   |
| **6.** | **Принято граждан, всего** | **0** |
| 6.1. | руководителем ТУ | 0 |
| 6.2. | заместителями руководителя ТУ | 0 |
| 7. | **Провeдено заседаний/совещаний по вопросам работы с обращениями граждан** | **1** |
|   |   |   |
| **8.** | **Поступило судебных исков от граждан, всего** | **0** |
|   | в том числе: |   |
| 8.1. | количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан | 0 |

**Пояснительная записка к статистическим данным об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц по вопросам обработки персональных данных в 1 квартале 2013 года**

(блок № 2)

В адрес Управления в первом квартале 2013 поступило **16** обращений по вопросам защиты персональных данных, из них:

**- 14** обращений от физических лиц о нарушении прав граждан в области персональных данных;

**-** **2** обращения от физических лиц по получению разъяснений законодательства РФ в сфере персональных данных.

*Результативность рассмотрения обращений:*

Управлением в отчетном периоде рассмотрено **13** обращений (из них **7** обращений, поступило в **4 квартале 2012**), в том числе:

**-** по **11** обращениям информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения;

**-** по **2** обращениям, факты нарушения требований законодательства РФ в сфере персональных данных Управлением установлены, материалы в целях принятии соответствующих мер реагирования направлены в органы прокуратуру Иркутской области.

По результатам рассмотрения материалов органами прокуратуру Иркутской области:

**-** возбуждено **1** административное дело по ст. 13.11 КоАП;

Информация по результатам рассмотрения органами прокуратуры **1** материала в адрес Управления в отчетный период не поступала.

Материалы по **10** обращениям, поступившим в 1-ом квартале 2013 года, находятся на рассмотрении в Управлении.

В процессе рассмотрения обращений граждан Управлением самостоятельно протоколы об административных правонарушениях не составлялись.

При рассмотрении обращений граждан в адрес операторов Управлением направлено:

1 требование о блокировании персональных данных на период установления фактических обстоятельств, по вопросам, поставленным в обращении;

2 требования об уничтожении персональных данных.

Исковые заявления в защиту прав субъектов персональных данных, в том числе в интересах неопределенного круга лиц, Управлением в отчетном периоде не направлялись.

Сроки при подготовке и направлении соответствующих материалов в органы прокуратуры Управлением соблюдаются.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Блок № 2**  |   |
| **Кол-во обращений по вопросам защиты персональных данных** | **16** |
| 1. | нарушение прав граждан в области персональных данных | 14 |
| 2. | разъяснение законодательства в области персональных данных | 2 |
| 3. | обращения юридических лиц в области персональных данных | **0** |
| **Результативность рассмотрения обращений** |  |
| **1.** | разъяснено | **11** |
| **2.** | не поддержано | **0** |
| **3.** | **Меры приняты (поддержано)** | **2** |
|  | из них: |  |
| 3.1. | выдано предписание об устранении выявленного нарушения | 0 |
| 3.2. | направлено требование об уточнении, блокировании или уничтожения недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителя | 3 |
| 3.3. | *направлено в прокуратуру, из них:* | 2 |
|   | возбуждено административное производство по ст. 13.11. КоАП | 1 |
|   | внесено представление | 0 |
|   | выдано предупреждение | 0 |
|   | информация непредставлена | 1 |
|   | отказано в возбуждении | 0 |
|   | в связи с: | 0 |
|   | -отсутствием состава административного правонарушения | 0 |
|   | -истечением срока | 0 |
| 3.4. | *направлено в правоохранительные органы, из них:* | 0 |
|   | возбуждено уголовное дело по ст. ст. 137, 140 или 272 УК РФ | 0 |
|   | приняты иные меры | 0 |
|   | информация непредставлена | 0 |
| 4. | Направлены исковые заявления в интересах субъектов персональных данных | 0 |
|   | из них: | 0 |
|   | удовлетворено в полном объеме | 0 |
|   | удовлетворены частично | 0 |
|   | отказано в удовлетворении | 0 |