**Итоги работы с обращениями граждан**

**за 2 квартал 2013 года**

**Пояснительная записка к статистическим данным**

**об организации работы с обращениями граждан во 2 квартале 2013 года**

(блок № 1)

Во 2 квартале 2013 года в адрес Управления Роскомнадзора по Иркутской области поступило 103 обращения граждан, из них:

* 102 обращения поступило непосредственно в ТУ Роскомнадзора (99 %);
* 1 обращение переадресовано из ЦА Роскомнадзора (1 %).

В отчетном периоде 65 обращений поступило с официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0), что составляет 64 % от общего числа поступивших обращений во 2 квартале 2013 г.

Остальные обращения поступили по следующим каналам:

* по электронной почте – 3 обращения (2 %);
* нарочным – 11 обращений (10 %);
* почтовым отправлением – 24 обращения (23%).

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

Так в отчетном периоде поступило 44 обращения 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 21 обращение.

По вопросам ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам поступило 11 обращений.

По вопросам эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) поступило 1 обращение.

По вопросам организации деятельности редакций СМИ поступило 8 обращений.

По вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах поступило 4 обращения.

Остальные 14 обращений касались других вопросов.

Всего во 2 квартале рассмотрено 108 обращений граждан, в т.ч. 29 обращений поступивших в 1 квартале 2013 года, из них:

* по 94 обращениям гражданам даны разъяснения по существу поставленных вопросов;
* по 14 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 3 обращениям граждан проведено 3 внеплановых проверок юридических лиц, действия которых обжаловались. По результатам проведения всех внеплановых проверок факты, указанные в обращениях не подтвердились.

Кроме этого в отчетном периоде проведено 1 внеплановое мероприятие по систематическому наблюдению в отношении журнала «RAFINAD»по обращению гражданина. Факты, указанные в обращении подтвердились, т.е. нарушен порядок объявления выходных данных. Так же в ходе проведения мероприятия установлен факт не предоставления копии устава и обязательного экземпляра. Поскольку срок привлечения к административной ответственности по выявленному нарушению истек, в адрес главного редактора журнала и учредителя направлены письма об устранении выявленного нарушения законодательства в сфере массовых коммуникаций.

По всем обращениям граждан срок исполнения, которых наступил во 2 квартале 2013 года, направлены письменные ответы.

На конец отчетного периода 23 обращения находятся на рассмотрении.

Во 2 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** | **103** |
|  | из них: |  |
| 1.1. | непосредственно в ТУ Роскомнадзора | 102 |
| 1.2. | переадресовано из ЦА Роскомнадзора | 1 |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** | **103** |
| 2.1. | по электронной почте | 3 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 65 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 11 |
| 2.6. | почтовое отправление | 24 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** | **103** |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 21 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 11 |
| 3.3. | вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы) | 44 |
| 3.4. | вопросы эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 1 |
| 3.5. | вопросы организации деятельности редакций СМИ | 8 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 4 |
| 3.7. | другие вопросы | 14 |
|  |  |  |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** | **3** |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 2 |
| 4.2. | переадресовано в ЦА Роскомнадзора | 1 |
|  |  |  |
| **5.** | **Результативность рассмотрения писем в ТУ** | **131** |
| 5.1. | закончены рассмотрением (с учетом остатка предыдущего квартала)\* | 108 |
|  | из них: |  |
| 5.1.1. | разъяснено | 94 |
| 5.1.2. | поддержано (меры приняты) | 14 |
| 5.1.3. | не поддержано | 0 |
| 5.2. | находятся на рассмотрении | 23 |
| 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 во 2 квартале 2013 года**

(блок № 2)

В адрес Управления во 2 квартале 2013 поступило **24** обращения по вопросам защиты персональных данных, из них:

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

- **1** обращение от физических лиц по получению разъяснений законодательства РФ в сфере персональных данных,

- **3** обращения от юридических лиц (два обращения по вопросам разъяснения законодательства РФ в сфере персональных данных, одно обращение по вопросу защиту прав несовершеннолетнего по фактам распространения его персональных данных в средствах массовой информации и на интернет ресурсах) .

*Результативность рассмотрения обращений:*

Управлением в отчетном периоде рассмотрено **14** обращений (из них, 10 обращений, поступило в 1 квартале 2013), по всем обращениям информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения.

Материалы по **14**-ти обращениям (жалобам), поступившим в 2-ом квартале 2013 года находятся на рассмотрении в Управлении.

Материалы по 3-м обращениям (жалобам), поступившим в 2-ом квартале 2013 года перенаправлены на рассмотрении в ГУ МВД России по Иркутской области, Управление Роспотребнадзора по иркутской области и ЦА Роскомнадзора.

В процессе рассмотрения обращения 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 обращениях;

1 требование 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** | | **24** |
| 1. | нарушение прав граждан в области персональных данных | 20 |
| 2. | разъяснение законодательства в области персональных данных | 1 |
| 3. | обращения юридических лиц в области персональных данных | **3** |
| **Результативность рассмотрения обращений** | | **14** |
| **1.** | разъяснено | **14** |
| **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 | 2 |
| 3.3. | *направлено в прокуратуру, из них:* | 0 |
|  | возбуждено административное производство по ст. 13.11. КоАП | 0 |
|  | внесено представление | 0 |
|  | выдано предупреждение | 0 |
|  | информация непредставлена | 0 |
|  | 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 |

О.В. Китаева

(3952) 28-91-59

А.Л. Савченко

(3952) 28-91-63