Работа по обращениям граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу, 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 10.02.2015 № 13 «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.

Анализ работы с обращениями граждан

*Таблица обращения граждан*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | 2-й кв. 2014 года | 2-й кв. 2015 года | Соотношение к аналогичному периоду 2014 года  в % | 1 полугодие 2014 года | 1 полугодие  2015 года | Соотношение к аналогичному периоду 2014 года  в % |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований [законодательства](consultantplus://offline/ref=002F0D143B72741238DF0A9AB29F3336071B9E7B70289B817B22F4E1A6EFP8M) Российской Федерации (в процентах общего числа обращений **в сфере деятельности)** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований [законодательства](consultantplus://offline/ref=002F0D143B72741238DF0A9AB29F3336071B9E7B70289B817B22F4E1A6EFP8M) 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 | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений граждан **в сфере деятельности** в отчетном периоде | 38 | 47 | 123,7 | 71 | 82 | 115.5 |
| Количество обращений граждан **в сфере деятельности**, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штатному расписанию, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность **в сфере деятельности** (сведения о нагрузкепо штату) | 2.9 | 3.6 | 117.2 | 5.5 | 6.3 | 114.5 |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходящихся на одного фактического сотрудника территориального органа по штатному расписанию, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке по факту) | 3.2 | 3.6 | 106.2 | 5.9 | 6.3 | 106.8 |

Во 2 кв. 2015 года в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 47 обращения граждан (во 2 кв. 2014 года – 38 обращений), в 1 полугодии 2015 года получено 82 обращения (в первом полугодии 2014 года – 71 обращение). Заметен незначительный рост поступивших обращений.

Из общего числа обращений, поступивших во 2 кв. 2015 года, 24 обращений граждан поступили с сайта Роскомнадзора, 8 – по электронной почте, 10 – почтовой связью, 5 – при личном посещении заявителя.

36 обращений получены непосредственно от граждан, 7 обращения – из органов прокуратуры, 2 – из территориального управления Роспотребнадзора, 1 – из центрального аппарата Роскомнадзора) и 1 – из территориального управления Ростехнадзора. Обращений, направленных на имя Президента Российской Федерации не было.

Из всех полученных во 2 кв. 2015 года обращений 11 обращений по линии «связь» (во 2 кв. 2014 года – 13 обращений) из них 2 – по линии почтовой связи, 25 – по защите персональных данных (во 2 кв. 2014 года – 14 обращений), 8 – по СМИ (во 2 кв. 2014 года – 10 обращения), по вопросам информационных технологий 2 обращения (во 2 кв. 2014 года обращений не было). Получено 1 обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию Управления (во 2 кв. 2014 года – 1 обращение).

Во 2 кв. 2015 года, как и во 2 кв. 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».

Из общего числа обращений по 4 обращениям факты, изложенные в них подтвердились. 3 из них в области защиты персональных данных (информация направлена в органы прокуратуры) и 1 в области СМИ (в редакцию СМИ направлено обращение с требование немедленно удалить размещенный анонимным пользователем противоправный комментарий, требование было исполнено).

Из полученных во 2 кв. 2015 года обращений, 8 - направлены для рассмотрения в другие федеральные органы (4 - в УМВД по Псковской области, 3 – в органы прокуратуры по выявленным правонарушениям в области защиты персональных данных, 1 – в территориальное управлениеРоспотребнадзора.

В результате рассмотрения обращений граждан назначены 3 (все в отношении ОАО «Ростелеком») внеплановыепроверки (по 2 из них проверки не завершены).

По всем рассмотренным и не нашедшим своего подтверждения обращениям заявителям даны разъяснения.

Рассмотрений обращений с выездом на место, как и во 2 кв. 2014 года не было.

Рассмотрение 16 полученных обращений продолжается и будет завершено во 3 квартале 2015 года.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и во 2 кв. 2014 года. Отказов в рассмотрении обращений не было. Нарушений сроков рассмотрения обращений не допущено. Все полученные обращения рассмотрены в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

***Таблица 1.5.22.2***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показательпо сферам деятельности** | | **2 кв.**  **2014 г.** | **2 кв.**  **2015 г.** | **1 полугодие 2014 года** | **1 полугодие**  **2015 года** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 14 | 11 | 32 | 30 |
| Персональн. данные | 14 | 25 | 24 | 37 |
| СМИ | 10 | 8 | 15 | 10 |
| ИТ | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Другие (не относящиеся к деятельности Роскомнадзора) | 0 | 1 | 0 | 3 |
| 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 разрешительную деятельность в сфере деятельности **(сведения о нагрузке)** | Связь | 2.3 | 1.8 | 5.3 | 5.0 |
| Персональн. данные | 7.0 | 12.5 | 12.0 | 18.5 |
| СМИ | 5.0 | 4.0 | 7.5 | 5.0 |
| ИТ | 0 | 2.0 | 0 | 2.0 |
| Другие | 0 | 1.0 | 0 | 3.0 |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах от общего числа обращений в сфере деятельности) | Связь | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Персональн. данные | 0 | 0 | 0 | 0 |
| СМИ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ИТ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах от общего числа обращений в сфере деятельности) | Связь | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Персональн. данные | 0 | 0 | 0 | 0 |
| СМИ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ИТ | 0 | 0 | 0 | 0 |

Следует отметить значительное увеличение количества обращений граждан по вопросу защиты персональных данных. Наибольшая нагрузка на сотрудников при рассмотрении обращений граждан по линии защиты персональных данных.