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 01.07.2014 по 30.09.2014 в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 47(43 первичных, 4 дубликат), за 9 месяцев 2014 года - 121 обращение (за 3 квартал 2013 года – 15 обращений, за 9 месяцев 2013 года – 71 обращение).

За отчётный период обращения получены:

 - 14 – с официального сайта Роскомнадзора:

* 6 – из центрального аппарата Роскомнадзора;
* 4 – из областной Прокуратуры и Прокуратуры г. Пскова;
* 9 – из Управления Роспотребнадзора по Псковской области;
* 12– непосредственно от граждан;
* 1– из спецучреждения Псковской области;
* 1 – из Администрации Псковской области.

За период с 01.07.2014 по 30.09.2014 обращения получены:

 - 28 электронной почтой;

 - 17 почтовой связью;

 - 2 приличном посещении заявителей.

За 3 квартал 2014 года рассмотрено47 обращений граждан (15 обращений - за 3 квартал 2013 года), из них 42 обращения, поступивших в Управление в 3 квартале 2014 года.

По состоянию на 30.09.2014 **-** 5обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов из рассмотренных за 3 квартал 2014 года обращений 10 - направлены для рассмотрения или подготовки ответов в другие федеральные органы (преимущественно в УМВД по Псковской области, в Управление Роспотребнадзора по Псковской области и в Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Псковской области.

По33обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

По 4обращениям меры приняты.

В результате рассмотрения обращений граждан проведено 3 внеплановых проверки, все в отношении ФГУП «Почта России». По всем 3 проверкам выявлены нарушения и приняты меры административного воздействия (составлены протоколы о нарушении ч.3 ст. 14. ч.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях). Кроме того выявлены признаки нарушений установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных) Администрацией Себежского района Псковской области, ответственность за которое предусмотрена ст. 13.11 КоАП РФ, материал направлен в Прокуратуру.

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.

***Таблица 1.5.22.1***

| **Показатель** | **3 квартал****2013 года** | **3 квартал****2014 года** | **9 месяцев****2014 года** |
| --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений граждан по основной деятельности, из них: | **15** | **47** | **121** |
| **Средства массовой информации** | **2** | **12** | **27** |
| **Связь,** всего:*в том числе:* | **9** | **19** | **51** |
| *Вопросы по пересылке, доставке, розыске почтовых отправлений* | 3 | 6 | 11 |
| Вопросы предоставления и качества оказания услуг связи: | 5 | 12 | 33 |
| *Другие вопросы в сфере связи* | 1 | 1 | 2 |
| **Персональные данные** | **4** | **15** | **39** |
| **Информационные технологии** | **0** | **1** | **4** |

В3 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 3 квартале 2013 года не было.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 3 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