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 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 органах».

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Показатель | 2 кв.2016 г. | 2 кв. 2017 г. | Соотношение к аналогичному периоду 2016 годав % |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений **в сфере деятельности)** | 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 общего числа обращений **в сфере деятельности)** | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений граждан **в сфере деятельности** в отчетном периоде | 35 | 36 | 103 |
| 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 нагрузке по штату) | 2.7 | 2.8 | 104 |
| 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) | 2.9 | 3.3 | 114 |

Во 2 кв. 2017 года в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 36 обращений граждан (во 2 кв. 2016 года – 35 обращений). Наблюдается незначительное увеличение количества поступивших обращений по сравнению с показателями 2 квартала 2016 года.

Из общего числа обращений, поступивших во 2 кв. 2017 года, 26 обращений граждан поступили с сайта Роскомнадзора, 3 – по электронной почте, 5 – почтовой связью, 2 – при личном посещении заявителя.

Из всех полученных во 2 кв. 2017 года обращений 20 обращений по линии «связь» (во 2 кв. 2016 года – 15 обращений), 6 – по защите персональных данных (во 2 кв. 2016 года –3 обращения), 1 – по электронным СМИ (во 2 кв. 2016 года – 6 обращений), по вопросам информационных технологий 9 обращений (во 2 кв. 2016 года - 0обращений).

Во 2 кв. 2017 года 13 полученных обращений граждан перенаправлены для рассмотрения и подготовки ответов заявителям в другие территориальные подразделения органов исполнительной власти (2 - в УМВД, 3 – в Роспотребнадзор.

Во 2 кв. 2017 года, как и в 1 кв. 2016 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».

В результате рассмотрения обращений граждан внеплановые проверки не проводились.

По всем рассмотренным обращениям заявителям даны разъяснения.

Рассмотрений обращений с выездом на место, как и в 2 кв. 2016 года не было.

Рассмотрение 6 полученных обращений продолжается и будет завершено в 3 квартале 2017 года.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и во 2 кв. 2016 года. Отказов в рассмотрении обращений не было. Нарушений сроков рассмотрения обращений не допущено. Все полученные обращения рассмотрены в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель по сферам деятельности** |  **2 кв. 2016 г.** |  **2 кв. 2017 г.** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 15 | 20 |
| Персональн. данные | 3 | 6 |
| СМИ | 6 | 1 |
| ИТ | 0 | 9 |
| прочие | 1 | 0 |
| 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 | 2,5 | 3.3 |
| Персональн. данные | 3,5 | 3,0 |
| СМИ | 6,0 | 0,5 |
| ИТ | 0 | 9 |
| 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 |
| Персональн. данные | 0 | 0 |
| СМИ | 0 | 0 |
| ИТ | 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 |
| Персональн. данные | 0 | 0 |
| СМИ | 0 | 0 |
| ИТ | 0 | 0 |

Следует отметить незначительное увеличение общего количества обращений , увеличение количества обращений в области «связь», конкретно, по почтовой связи, увеличение обращений в области информационных технологий.