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 | 4 кв.2016 г. | 4 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 | 51 | 138 | 270 |
| 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) | 4,2 | 11,5 | 270 |
| 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) | 4,6 | 12,5 | 210 |

В 4 кв. 2017 года в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 138 обращения граждан (в 4 кв. 2016 года – 51 обращение). Наблюдается увеличение количества поступивших обращений по сравнению с показателями 4 квартала 2016 года.

Из общего числа обращений, поступивших в 4 кв. 2017 года, 122 обращения граждан поступило с сайта Роскомнадзора, 4 по электронной почте, 7 заказными письмами, остальные непосредственно в Управление.

Из всех полученных в 4 кв. 2017 года обращений 10 обращений по линии «связь» (в 4 кв. 2016 года – 23 обращения), 9 – по защите персональных данных (в 4 кв. 2016 года –9 обращений), 7 – по электронным СМИ (в 4 кв. 2016 года – 8 обращений), по вопросам информационных технологий 107 обращений (в 4 кв. 2016 года - 0 обращений).

В 4 кв. 2017 года, как и в 4 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 4 кв. 2016 года не было.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 4кв. 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** | **4кв. 2016 г.** | **4 кв. 2017 г.** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 23 | 10 |
| Персональн. данные | 18 | 9 |
| СМИ | 9 | 7 |
| ИТ | 0 | 107 |
| прочие | 1 | 5 |
| 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 | 3,8 | 1,6 |
| Персональн. данные | 9 | 4,5 |
| СМИ | 4,5 | 3,5 |
| ИТ | 0 | 35,6 |
| 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 увеличение общего количества обращений в сфере информационных технологий.