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.

Анализ работы с обращениями граждан

*Таблица: обращения граждан*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | 4-й кв. 2014 года | 4-й кв. 2015 года | Соотношение к аналогичному периоду 2014 годав % | 2014 год | 2015 год | Соотношение к аналогичному периоду 2014 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 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений граждан **в сфере деятельности** в отчетном периоде | 51 | 38 | 74.5 | 172 | 176 | 102.3 |
| 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) | 3.9 | 2.9 | 74.3 | 13.2 | 13.5 | 103.8 |
| 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) | 3.9 | 2.9 | 74.3 | 13.2 | 13.5 | 103.8 |

В период с 01.10.2015 по 31.12.2015 в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 38 обращений (51 обращение - за 4 кв. 2015 года), за 2015 год получено 176 обращений (за 2014 год - 172 обращения).

За 4 кв. 2015 года обращения получены:

 - 18 – с официального сайта Роскомнадзора:

- 7 – электронной почтой (в т.ч. 3 - из центрального аппарата Роскомнадзора);

* 9 – почтовой связью;
* 4 – при личной явки заявителя.

За период с 01.10.2015 по 31.12.2015 обращения получены:

 - 3 – из центрального аппарата Роскомнадзора (в т.ч. - 1 направленное в адрес Президента РФ);

- 3 – из областной Прокуратуры и Прокуратуры г. Пскова;

- 4 – из территориального управления Роспотребнадзора;

- 27 – непосредственно от граждан.

По состоянию на 01.01.2016 года**–** 6 обращений, полученных в 4 кв. 2015 года находятся на рассмотрении.

 За 4квартал 2015 года рассмотрено 37 обращений граждан (5 обращений, полученные во 3 кв. 2015 года).

После рассмотрения и анализа представленных документов из рассмотренных за 4квартал 2015 года обращений 4 - перенаправлены для подготовки ответов в другие федеральные органы: в ЦА Роскомнадзора (по согласованию с ЦА Роскомнадзора) – 1, в территориальное Управление Роспотребнадзора – 1, в территориальное Управление Ростехнадзора – 1, в УМВД по Псковской области – 1.

По 30 обращениям, полученным в 4 кв. 2015 года заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса, по 2 обращениям приняты меры.

Из всех полученных во 4 кв. 2015 года обращений 17 обращений по линии «связь» (в 4 кв. 2014 года – 20 обращений) из них: 7 – по линии почтовой связи, 7 – по предоставлению услуг операторами подвижной связи, 2 – в отношении ПАО «Ростелеком», 1 - в отношении ВГТРК.По линии защиты персональных данных получено 13 обращений (в 4 кв. 2014 года – 23 обращения), 3 – по линии СМИ (в 4 кв. 2014 года – 1 обращение), по вопросам вещания - 2 обращения(в 4 кв. 2014 года обращений не было), по вопросам информационных технологий - 2 обращения (в 4 кв. 2014 года - 3 обращение).Получено 1 обращение, не относящееся к компетенции Роскомнадзора (перенаправлено в территориальное управление Роспотребнадзора).

В 4 кв. 2015 года, как и в 4 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 2 обращениям факты, изложенные в них подтвердились (вопрос разрешён положительно), 1 из них в области СМИ (требование об удалении материалов администратором сайта – удовлетворено) и 1 - в сфере связи (произведена корректировка начислений за предоставление услуг ПАО «МТС»).

В результате рассмотрения обращений граждан проведено 3 внеплановые проверки (1 - в отношении ПАО «Ростелеком», 2– в отношении ПАО «МТС»). По одной из проверок в отношении ПАО «МТС» приняты меры (произведена корректировка начислений за предоставленные услуги).

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** | **4 квартал****2014 года** | **4 квартал****2015 года** | **2015 год** |
| --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений граждан по основной деятельности, из них: | **51** | **38** | **176** |
| **Средства массовой информации** | **1** | **3** | **20** |
| **Связь,** всего:*в том числе:* | **20** | **17** | **64** |
| *Вопросы по пересылке, доставке, розыске почтовых отправлений* | 5 | 7 | 22 |
| Вопросы предоставления и качества оказания услуг связи: | 10 | 9 | 39 |
| *Другие вопросы в сфере связи* | 5 | 1 | 3 |
| **Персональные данные** | **23** | **13** | **75** |
| **Информационные технологии** | **0** | **2** | **4** |
| **Вещание** | **3** | **2** | **5** |
| **Другие (в т.ч.не относящиеся к компетенции Роскомнадзора)** | **4** | **1** | **8** |

Рассмотрений обращений с выездом на место, как и в 4 квартале 2014 года не было.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 4 квартале 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***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель по сферам деятельности** | **4 кв.** **2014 г.** | **4 кв.**  **2015 г.** | **2014 год** | **2015 год** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 20 | 17 | 68 | 64 |
| Персональн. данные | 23 | 13 | 62 | 75 |
| СМИ | 1 | 3 | 13 | 20 |
| ИТ | 0 | 2 | 14 | 4 |
| Другие (в т.ч. не относящиеся к деятельности Роскомнадзора) | 7 | 3 | 15 | 13 |
| 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 | 3.3 | 2.8 | 11.3 | 10.7 |
| Персональн. данные | 11.5 | 6.5 | 31.0 | 37.5 |
| СМИ | 0.5 | 1.5 | 6.5 | 10.0 |
| ИТ | 0 | 2.0 | 7.0 | 2.0 |
| Другие | 3.5 | 1.5 | 7.5 | 6.5 |
| 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 |
| Другие | 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 |
| Другие | 0 | 0 | 0 | 0 |

Анализируя представленную таблицу, следует отметить увеличение количества обращений граждан по вопросу защиты персональных данных по результатам работы за год (отметилось незначительное снижение количества обращений по линии защиты персональных данных в 4 квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года).

Наибольшая нагрузка на сотрудников также при рассмотрении обращений граждан по линии защиты персональных данных.

Увеличивается количество обращений в сфере СМИ (электронных СМИ).

Незначительно уменьшилось количество обращений по линии «связь».