**Результаты работы с обращениями граждан и юридических лиц.**

Анализ работы с обращениями граждан

*Таблица обращения граждан*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Показатель* | 1кв. 2013 | 1 кв.2014 | Соотношение к аналогичному периоду 2013 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 |
| *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 |
| *Количество обращений граждан* ***в сфере деятельности*** *в отчетном периоде* | 36 | 33 | 91.7 |
| *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)* | 2.8 | 2.5 | 89.3 |
| *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)* | 2.8 | 2.5 | 89.3 |

В 1 кв. 2014 года в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 33 обращения граждан (в 1 кв. 2013 года – 36 обращений).

Из общего числа обращений, поступивших в 1 кв. 2014 года, 14 обращений граждан поступили ссайта Роскомнадзора, 2 – из ЦА Роскомнадзора, 7 – из территориального управления Роспотребнадзора, 4 – из Прокуратуры, по 1 обращению - из Управления Роскомнадзора по ЦФО и депутата Псковской городской думы,4 обращения получены непосредственно от граждан.

18 обращений получены по электронной почте, 15 – почтовыми отправлениями. Обращений при личной явке заявителей получено не было.

Из всех полученных в 1 кв. 2014 года обращений 18 обращений по линии «связь» (в 1 кв. 2013 года – 26 обращений), 9 – по защите персональных данныхв 1 кв. 2013 года – 6 обращений), 3 – по СМИ (в 1 кв. 2013 года – 2 обращения) и 3 по вопросам информационных технологий (в 1 кв. 2013 года– 2 обращения). В 1 кв. 2014 годакак и в 1 кв. 2013 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 при рассмотрении только одного из них выявлено нарушение (в области связи), составлен протокол об административном правонарушении (ч.3 ст. 14.1 КоАП РФ) и направлен на рассмотрение мировому судье. В настоящее время результатов рассмотрения не получено.

Из рассмотренных в 1 кв. 2014 года обращений 5 - направлены для рассмотрения в другие федеральные органы (2 в территориальное управление Роспотребнадзора, 2- в УМВД по Псковской области, 1 – в Следственный Комитет Российской Федерации по Псковской области). В1 кв. 2013 года было перенаправлено по принадлежности 3 полученных обращения (1- в органы внутренних дел и 2 - в ЦА Роскомнадзора).

По всем рассмотренным обращениям заявителям даны разъяснения.

Рассмотрение 4 полученных обращений продолжается и будет завершено во 2 квартале 2014 года.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 1 кв. 2013 года. Отказов в рассмотрении обращений не было. Нарушений сроков рассмотрения обращений не допущено. Все полученные обращения рассмотрены в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показательпо сферам деятельности** | | **1 кв. 2013 г.** | **1 кв. 2014 г.** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 26 | 18 |
| Персональн. данные | 6 | 9 |
| СМИ | 2 | 3 |
| ИТ | 2 | 3 |
| 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 количества обращений граждан по вопросу защиты персональных данных при уменьшении количества обращений по вопросам в области связи и незначительном уменьшении общего числа поступивших обращений. Наибольшая нагрузка на сотрудников при рассмотрении обращений граждан по линии защиты персональных данных.