Работа по обращениям граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу, 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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Показатель | 1 кв.2014 г. | 1 кв. 2015 г. | 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 |
| 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 | 33 | 35 | 106.1 |
| 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) | 2.5 | 2,7 | 108.0 |
| 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) | 2.5 | 2,9 | 116.0 |

В 1 кв. 2015 года в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 35 обращения граждан (в 1 кв. 2014 года – 33 обращений).

Из общего числа обращений, поступивших в 1 кв. 2015 года, 19 обращений граждан поступили с сайта Роскомнадзора, 7 – по электронной почте, 5 – почтовой связью, 3 – нарочным, 1- факсимильной связью.

26 обращений получены непосредственно от граждан, 3 обращения – из органов прокуратуры, 1 – из территориального управления Роспотребнадзора и 5 – из центрального аппарата Роскомнадзора (2 из них - направленные на имя Президента Российской Федерации).

Из всех полученных в 1 кв. 2015 года обращений 19 обращений по линии «связь» (в 1 кв. 2014 года – 18 обращений) из них 6 – по линии почтовой связи, 12 – по защите персональных данных (в 1 кв. 2014 года – 9 обращений), 2 – по СМИ (в 1 кв. 2014 года – 3 обращения), по вопросам информационных технологий обращений не было (в 1 кв. 2014 года – 3 обращения). Получены 2 обращения, в которых усматривается мошенничество в сфере компьютерных технологий (перенаправлены в УМВД области.

В 1 кв. 2015 года, как и в 1 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, полученных и рассмотренных в 1 кв. 2015 года нет таких обращений которые подтвердились и по которым приняты меры.

Из полученных в 1 кв. 2015 года обращений 4 - направлены для рассмотрения в другие федеральные органы (3 - в УМВД по Псковской области, 1 – в Следственный Комитет Российской Федерации по Псковской области). В 1 кв. 2014 года было перенаправлено по принадлежности 5 полученных обращения (2 в территориальное управление Роспотребнадзора, 2 - в УМВД по Псковской области, 1 – в Следственный Комитет Российской Федерации по Псковской области).

В результате рассмотрения обращений граждан проведена 1 внеплановая проверка в отношении Открытого акционерного общества «МТС», нарушений не выявлено.

По всем рассмотренным обращениям заявителям даны разъяснения.

Рассмотрений обращений с выездом на место, как и в 1 кв. 2014 года не было.

Рассмотрение 11 полученных обращений продолжается и будет завершено во 2 квартале 2015 года.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 1 кв. 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показательпо сферам деятельности** |  **1 кв. 2014 г.** |  **1 кв. 2015 г.** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 18 | 19 |
| Персональн. данные | 9 | 12 |
| СМИ | 3 | 2 |
| ИТ | 3 | (прочие – 2) |
| 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 | 3.0 | 3.2 |
| Персональн. данные | 9.0 | 6.0 |
| СМИ | 1.5 | 1.0 |
| ИТ | 3.0 | 2.0 |
| 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 |