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 | 1 кв.2016 г. | 1 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 | 26 | 38 | 146.1 |
| 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) | 2.0 | 2.9 | 145.0 |
| 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) | 2.4 | 3.2 | 133.3 |

В 1 кв. 2017 года в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 38 обращений граждан (в 1 кв. 2016 года – 26 обращений). Наблюдается значительное увеличение количества поступивших обращений по сравнению с показателями 1 квартала 2016 года, но этот показатель вернулся к показателям прошлых годов (2014-2015 годов). В 1 кв. 2016 года наблюдалось снижение количества обращений граждан.

Из общего числа обращений, поступивших в 1 кв. 2017 года, 18 обращений граждан поступили с сайта Роскомнадзора,4 – по электронной почте, 15 – почтовой связью, 1 – при личном посещении заявителя.

30 обращений получены непосредственно от граждан, 5 обращений – из органов прокуратуры, 2 – из территориального управления Роспотребнадзора, 1 – из Государственной инспекции труда в Псковской области Федеральной службы по труду и занятости. Обращений из Центрального аппарата Роскомнадзора и обращений граждан, направленных на имя Президента Российской Федерации в 1 квартале 2017 года не поступало.

Из всех полученных в 1 кв. 2017 года обращений 21 обращение по линии «связь» (в 1 кв. 2016 года – 9 обращений) из них 9 – по линии почтовой связи и 1 – по использованию радиочастотного спектра, 10 – по защите персональных данных (в 1 кв. 2016 года –9 обращений), 6 – по электронным СМИ (в 1 кв. 2016 года – 3 обращения), по вопросам информационных технологий обращений не поступало (в 1 кв. 2016 года - 5 обращений). Поступило 1 обращение, не относящееся к деятельности Роскомнадзора.

В 1 кв. 2017 года 13 полученных обращений граждан перенаправлены для рассмотрения и подготовки ответов заявителям в другие территориальные подразделения органов исполнительной власти(4 - в УМВД, 3 – в Роспотребнадзор, 3 – в отделение по Псковской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, 1 – в Росреестр, 1 – в Ростехнадзори 1 - в ЦА Роскомнадзора (по согласованию).

В 1 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».

Из общего числа обращений, полученных и рассмотренных в 1 кв. 2017 года, только по 1 обращению по линии персональных данных усматриваются признаки совершения административного правонарушения (ст. 13.11 КоАП Российкой Федерации) о чём сообщено в Прокуратуру г. Пскова.

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 1 кв. 2016 года не было.

Рассмотрение 5 полученных обращений продолжается и будет завершено во 2 квартале 2017 года.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 1 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** |  **1 кв. 2016 г.** |  **1 кв. 2017 г.** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 9 | 21 |
| Персональн. данные | 9 | 10 |
| СМИ | 3 | 6 |
| ИТ | 5 | 0 |
| прочие | 0 | 1 |
| 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 | 1.5 | 3.5 |
| Персональн. данные | 4.5 | 5.0 |
| СМИ | 1.5 | 3.0 |
| ИТ | 5.0 | 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 |

Следует отметить увеличение общего количества обращений (в 1 кв. 2016 года наблюдался значительный спад количества полученных обращений), увеличение количества обращений в области «связь» и, конкретно, по почтовой связи, увеличение в 2 раза обращений по СМИ, значительное сокращение полученных обращений в области информационных технологий.