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 | 1кв. 2018 г. | 1кв. 2019 г. | Соотношение к аналогичному периоду 2018 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 | 206 | 144 | -30,1 |
| 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) | 15,8 | 13,1 | -17,1 |
| 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) | 17,1 | 13,1 | 7,5 |

В 1 кв. 2019 года в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 144 обращения граждан (в 1 кв. 2018 года – 206 обращений).

Из всех полученных в 1 кв. 2019 года обращений 21 обращение по линии «связь» (в 1 кв. 2018 года – 15 обращений), 53 – по защите персональных данных (в 1 кв. 2018 года –26 обращений), 4 – по СМИ (в 1 кв. 2018 года – 1 обращение), по вопросам информационных технологий 1 обращение (в 1 кв. 2018 года - 3 обращений), по другим вопросам 65 обращений (в 1 кв. 2018 года — 161 обращение).

В 1 кв. 2019 года, как и в 1 кв. 2018 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 1 кв. 2018 года не было.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 1 кв. 2018 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** | **1кв. 2018 г.** | **1 кв. 2019 г.** | **Отклонение в %** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 15 | 21 | 40 |
| Персональные данные | 26 | 53 | 103,8 |
| СМИ | 1 | 4 | 300 |
| ИТ | 3 | 1 | -66,7 |
| прочие | 161 | 65 | -59,6 |
| 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 | 2,5 | 4,2 | 68 |
| Персональные данные | 13 | 26,5 | 103,8 |
| СМИ | 1 | 1 | 0 |
| ИТ | 0 | 1 | 100 |
| 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 |
| Персональные данные | 0 | 0 | 0 |
| СМИ | 0 | 0 | 0 |
| ИТ | 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 |
| Персональные данные | 0 | 0 | 0 |
| СМИ | 0 | 0 | 0 |
| ИТ | 0 | 0 | 0 |

Следует отметить увеличение общего количества обращений в сфере деятельности сайтов.