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 | 3 кв.2018 г. | 3кв. 2019 г. | Соотношение к аналогичному периоду 2018 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)** | 2% | 0 | -100 |
| Количество обращений граждан **в сфере деятельности** в отчетном периоде | 138 | 163 | 18 |
| 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) | 11 | 14,8 | 35 |
| 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) | 11,5 | 16,3 | 42 |

В 3 кв. 2019 года в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 163 обращений граждан (в 3 кв. 2018 года – 138 обращений). Наблюдается увеличение количества поступивших обращений по сравнению с показателями 3 квартала 2018 года.

Из всех полученных в 3 кв. 2019 года обращений 16 обращений по линии «связь» (в 3 кв. 2018 года – 22 обращения), 22– по защите персональных данных (в 3 кв. кв. 2018 года –18 обращение), 8 – по СМИ (в 3 кв. кв. 2018 года – 5 обращений), по вопросам информационных технологий 0 обращений (в 3 кв. кв. 2018 года - 0 обращений), по другим вопросам 117 обращений (в 3 кв. кв. 2018 года — 93 обращения).

В 3 кв. 2019 года, как и в 3 кв. 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 3 кв. кв. 2018 года не было.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 3кв. 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** | | **3кв. 2018 г.** | **3кв. 2019 г.** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 22 | 16 |
| Персональн. данные | 18 | 22 |
| СМИ | 5 | 8 |
| ИТ | 0 | 0 |
| прочие | 93 | 117 |
| 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 | 3,6 | 3,2 |
| Персональн. данные | 9 | 11 |
| СМИ | 2,5 | 4 |
| ИТ | 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 сфере деятельности сайтов.