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 | 4 кв.2017 г. | 4кв. 2018 г. | Соотношение к аналогичному периоду 2017 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 | 135 | 101 | 75 |
| 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) | 10 | 8 | 80 |
| 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 | 9 | 82 |

В 4 кв. 2018 года в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 101 обращениt граждан (в 4 кв. 2017 года – 135 обращений). Наблюдается увеличение количества поступивших обращений по сравнению с показателями 4 квартала 2017 года.

Из всех полученных в 4 кв. 2018 года обращений 18 обращений по линии «связь» (в 4 кв. 2017 года – 14 обращений), 32– по защите персональных данных (в 4 кв. кв. 2017 года –10 обращений), 2 – по СМИ (в 4 кв. кв. 2017 года – 5 обращений), по вопросам информационных технологий 44 обращения (в 4 кв. кв. 2017 года - 104 обращения), по другим вопросам 5 обращений( в 3 кв. кв. 2017 года — 2 обращения).

В 4 кв. 2018 года, как и в 4 кв. кв. 2017 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 4 кв. кв. 2017 года не было.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 3кв. 2017 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** | **4кв. 2017 г.** | **4кв. 2018 г.** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 14 | 18 |
| Персональн. данные | 10 | 32 |
| СМИ | 5 | 2 |
| ИТ | 104 | 44 |
| прочие | 0 | 5 |
| 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 | 3,6 |
| Персональн. данные | 5 | 9 |
| СМИ | 2,5 | 2,5 |
| ИТ | 21 | 9 |
| 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 |