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 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

*Таблица: обращения граждан*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | 4-й кв. 2018 года | 4-й кв. 2019 года | Соотношение к аналогичному периоду 2018 годав % | 2018 год | 2019 год | 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 | 0 | 0 | 0 |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательстваРоссийской 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 | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений граждан **в сфере деятельности** в отчетном периоде | 101 | 166 | 64 | 663 | 699 | 5,4 |
| 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) | 8,4 | 14 | 66 | 55 | 58 | 5,4 |
| 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) | 8,4 | 16,6 | 97 | 55 | 69,9 | 27 |

Количество обращений граждан в 4 кв. 2019 года значительно увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2018 года. Соответственно увеличилась нагрузка на одного сотрудника Управления по штату по количеству рассмотренных обращений граждан в 4 кв. 2019 года по сравнению с аналогичным периодом 2018 года.

В период с 01.10.2019 по 31.12.2019 в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 166 обращений (101 обращение - за 4 кв. 2018 года), за 2019 год получено 699 обращений (за 2018 год - 663 обращения).

Внеплановые проверки в результате рассмотрения обращений граждан в 4 кв. 2019 года не проводились.

Рассмотрений обращений с выездом на место, как и в 4 квартале 2018 года не было.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 4 квартале 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.

***Таблица 1.5.22.2***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель по сферам деятельности** | **4 кв.** **2018г.** | **4 кв.**  **2019 г.** | **2018 год** | **2019 год** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 18 | 15 | 68 | 68 |
| Персональн. данные | 31 | 19 | 86 | 107 |
| СМИ | 2 | 3 | 7 | 16 |
| ИТ | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Другие (в т.ч. не относящиеся к деятельности Роскомнадзора) | 104 | 129 | 488 | 507 |
| 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 | 3 | 11 | 13,6 |
| Персональн. данные | 15 | 9,5 | 43 | 53,5 |
| СМИ | 1 | 0,75 | 3,5 | 4 |
| ИТ | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Другие | 17 | 10,75 | 81 | 42,25 |
| 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 | 0 |
| Персональн. данные | 0 | 0 | 0 | 0 |
| СМИ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ИТ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Другие | 0 | 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 | 0 |
| Персональн. данные | 0 | 0 | 0 | 0 |
| СМИ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ИТ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Другие | 0 | 0 | 0 | 0 |

Анализируя представленную таблицу, следует отметить увеличение общего количества обращений граждан в 2019 году по сравнению с 2018 годом.