Работа по обращениям граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу, 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 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 | 2-й кв. 2015 года | 2-й кв. 2016 года | Соотношение к аналогичному периоду 2015 годав % | 1 полугодие 2015 года | 1 полугодие2016 года | Соотношение к аналогичному периоду 2015 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 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 | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений граждан **в сфере деятельности** в отчетном периоде | 47 | 31 | 66.0 | 82 | 57 | 69.5 |
| 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) | 3.6 | 2.4 | 63.9 | 6.3 | 4.4 | 69.8 |
| 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) | 3.6 | 2.6 | 72.2 | 6.3 | 4.7 | 74.6 |

Во 2 кв. 2016 года в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 31обращения граждан (во 2 кв. 2015 года – 47 обращений), в 1 полугодии 2016 года получено 57обращения (в первом полугодии 2015 года – 82 обращение). Заметенозначительноеснижениеколичества поступивших обращений.

Из общего числа обращений, поступивших во 2 кв. 2016 года,20 обращений граждан поступили с сайта Роскомнадзора,5– по электронной почте, 3 – почтовой связью, 3 – при личном посещении заявителя.

27 обращений получены непосредственно от граждан, 1 обращение – из органов прокуратуры, 1 – из управления Роскомнадзора по Вологодской области, 2– из центрального аппарата Роскомнадзора. На имя Президента Российской Федерации поступило 1 обращение.

Из всех полученных во 2 кв. 2016 года обращений 14обращений по линии «связь» (во 2 кв. 2015 года – 11 обращений) из них 5– по линии почтовой связи, 10– по защите персональных данных (во 2 кв. 2015 года – 25 обращений), 6– по СМИ (во 2 кв. 20145 года – 8 обращения), по вопросам информационных технологий обращения не было (во 2 кв. 2015 года -2 обращения). Получено 1 обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию Управления (во 2 кв. 2015 года – 1 обращение).

Во 2 кв. 2016 года, как и во 2 кв. 2015 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 рассмотренных обращений только по одному обращение выявлено нарушение по линии СМИ (электронных СМИ). Вопрос разрешён положительно, требование об удалении материалов администратором сайта удовлетворено незамедлительно.

Из полученных во 2 кв. 2016 года обращений, 6 - направлены для рассмотрения в УМВД России по Псковской области, 1 – в ЦА Роскомнадзора по согласованию.

В результате рассмотрения обращений граждан назначена 1 (в отношении ОАО «Ростелеком») внеплановая проверка. Нарушений не выявлено.

По всем рассмотренным и не нашедшим своего подтверждения обращениям заявителям даны разъяснения.

Рассмотрений обращений с выездом на место, как и во 2 кв. 2015 года не было.

Рассмотрение4 полученных обращений продолжается и будет завершено во 3 квартале 2016 года.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и во 2 кв. 2014 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***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показательпо сферам деятельности** | **2 кв.** **2015 г.** | **2 кв.**  **2016 г.** | **1 полугодие 2015 года** | **1 полугодие****2016 года** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 11 | 14 | 30 | 23 |
| Персональн. данные | 25 | 10 | 37 | 19 |
| СМИ | 8 | 6 | 10 | 9 |
| ИТ | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Другие (не относящиеся к деятельности Роскомнадзора) | 1 | 1 | 3 | 4 |
| 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 | 1.8 | 2.3 | 5.0 | 3.8 |
| Персональн. данные | 12.5 | 5.0 | 18.5 | 9.5 |
| СМИ | 4.0 | 3.0 | 5.0 | 4.5 |
| ИТ | 2.0 | 0 | 2.0 | 2.0 |
| Другие | 1.0 | 1.0 | 3.0 | 4.0 |
| 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 | 0 | 0 |
| Персональн. данные | 0 | 0 | 0 | 0 |
| СМИ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ИТ | 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 |

Следует отметить значительное снижение количества обращений граждан по вопросу защиты персональных данных и нарушений в сфере СМИ. Однако, наибольшая нагрузка на сотрудников при рассмотрении обращений граждан остаётся при рассмотрении обращений по линии защиты персональных данных.