**Результаты работы с обращениями граждан и юридических лиц.**

Анализ работы с обращениями граждан

*Таблица обращения граждан*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Период | | | | | | Отклонение  % |
| 2012 | 1кв 2013 | 2 кв 2013 | 3кв 2013 | 4 кв 2013 | 2013 |
| 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)** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований [законодательства](consultantplus://offline/ref=002F0D143B72741238DF0A9AB29F3336071B9E7B70289B817B22F4E1A6EFP8M) 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 | 0 |
| Количество обращений граждан **в сфере деятельности** в отчетном периоде | 81 | 28 | 24 | 15 | 20 | 87 | 7.4 |
| 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 нагрузкепо факту) | 4.1 | 1.4 | 1.3 | 0.8 | 1.1 | 4.6 | 12.2 |

В 2013 году в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 87 обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (в 2012 году – 81 обращение), в том числе, за 4 квартал – 20 обращений (за 4 кв. 2012 года – 19 обращений).

Из общего числа обращений, поступивших в 2013 году, 23 обращения граждан поступили из Роскомнадзора, 7 – из территориального управления Роспотребнадзора, 8 – из Прокуратуры, 3 – из Приёмной Президента РФ, по 1 обращению из Управления по ЦФО Роскомнадзора и Администрации Псковской области. Остальные 44 обращения получены непосредственно от граждан.

57 обращений получены по электронной почте, 22 – почтовыми отправлениями и 8 - при личной явке заявителей.

Из всех полученных в 2013 году обращений 57 обращений по линии «связь» (в 2012 году – 55 обращений), 17 – по защите персональных данных2012 году – 16 обращений), 10 – по СМИ (в 2012 году – 8 обращение) и 3 по вопросам информационных технологий (в 2012 году– 2 обращения). В 2013 году 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», когда за аналогичный период прошлого года было получено 5 таких обращений.

Из общего числа обращений при рассмотрении 4 из них выявлены нарушения (в области защиты персональных данных), информация о них направлена в органы прокуратуры. За аналогичный период прошлого года при рассмотрении только 1 обращения выявлено нарушение (нарушение было устранено непосредственно при обращении заявителя к юридическому лицу, действия которого обжаловались. До начала объявления проверки Управлением заявитель обратился со вторым заявлением с просьбой не рассматривать его жалобу).

Из рассмотренных в 2013 году обращений 14 направлены для рассмотрения или подготовки ответов в другие федеральные органы и в Роскомнадзор (в соответствии с указанием ЦА Роскомнадзора). В 2012 году было перенаправлено 16 полученных обращений (в прокуратуру, в Ростехнадзор, в Роспотребнадзор, ФСТЭК, органы внутренних дел и в Роскомнадзор).

По всем рассмотренным обращениям заявителям даны разъяснения.

Рассмотрений обращений с выездом на место, как и в 2012 году не было.

Рассмотрение 2 полученных обращений продолжается и будет завершено в 1 квартале 2014 года.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 2012 году. Отказов в рассмотрении обращений не было. Нарушений сроков рассмотрения обращений не допущено. Все полученные обращения рассмотрены в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показательпо сферам деятельности** | | **2012 г.** | **2013 г.** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 55 | 57 |
| Персональн. данные | 16 | 17 |
| СМИ | 8 | 10 |
| ИТ | 2 | 3 |
| 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 | 9.1 | 9.5 |
| Персональн. данные | 8.0 | 8.5 |
| СМИ | 4.0 | 5.0 |
| ИТ | 2.0 | 3.0 |
| 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 числа обратившихся с жалобами на деятельность почтовой связи, за 2013 год поступило 18 обращений (за 2012 года – 4 обращения).