Осуществление приема граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

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 | 3-й кв. 2014 года | 3-й кв. 2015 года | Соотношение к аналогичному периоду 2014 года  в % | 9 месяцев 2014 года | 9 месяцев  2015 года | Соотношение к аналогичному периоду 2014 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)** | 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 |
| Количество обращений граждан **в сфере деятельности** в отчетном периоде | 47 | 56 | 119.1 | 121 | 138 | 114.0 |
| 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 | 4.3 | 119.4 | 9.3 | 10.6 | 114.0 |
| 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 | 4.6 | 119.4 | 9.3 | 10.6 | 114.0 |

В период с 01.07.2015 по 30.09.2015 в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 56 обращений (47 обращений за 3 кв. 2014 года), за 9 месяцев 2015 года получено 138 обращений (за 9 месяцев 2014 года - 121 обращение).

За отчётный период обращения получены:

- 28 – с официального сайта Роскомнадзора:

* 16 – электронной почтой (в т.ч. 4 - из центрального аппарата Роскомнадзора);
* 11 – почтовой связью;
* 1 – при личной явки заявителя.

За период с 01.07.2015 по 30.09.2015 обращения получены:

- 4 – из центрального аппарата Роскомнадзора (в т.ч. - 1 направленное в адрес Президента РФ);

- 5 – из областной Прокуратуры и Прокуратуры г. Пскова;

- 1 – из подразделений ОВД;

- 1 – из Управления Роскомнадзора по СЗФО;

- 1 – из Администрации Псковской области;

- 1 – из территориального управления Роспотребнадзора;

- 43 – непосредственно от граждан.

За 3 квартал 2015 года рассмотрено 67 обращений граждан (16 обращений, полученные во 2 кв. 2015 года).

По состоянию на 01.10.2015 **–**  5 обращений, полученных в 3 кв. 2015 года находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов из рассмотренных за 3 квартал 2015 года обращений 16 - перенаправлены для подготовки ответов в другие федеральные органы: в ЦА Роскомнадзора (по указанию Роскомнадзора) – 2, в прокуратуру -2, в УМВД по Псковской области – 5, в Управление Роскомнадзора по СЗФО – 4, по 1 в Службу судебных приставов, в территориальные Управления Роспотребнадзора и Федеральной антимонопольной службы.

По 47 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса, по 4 обращениям приняты меры.

Из всех полученных во 3 кв. 2015 года обращений 17 обращений по линии «связь» (в 3 кв. 2014 года – 19 обращений) из них: 2 – по линии почтовой связи, 1 – по линии РЭС, 25 – по защите персональных данных (в 3 кв. 2014 года – 15 обращений), 7 – по линии СМИ (в 3 кв. 2014 года – 12 обращения), по вопросам вещания - 3 обращения (в 3 кв. 2014 года обращений не было), по вопросам информационных технологий обращений не поступало (в 3 кв. 2014 года - 1 обращение). Получено 4 обращения, рассмотрение которого не входит в компетенцию Управления (во 2 кв. 2014 года – 2 таких обращения).

Во 3 кв. 2015 года, как и во 3 кв. 2014 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 обращений по 4 обращениям факты, изложенные в них подтвердились. 1 из них в области защиты персональных данных (информация направлена в органы прокуратуры с признаками правонарушения, предусмотренного ст. 13.11 КоАП РФ) и 3 также в области персональных данных - опубликование материалов на страницах сайтов, которые позволяют идентифицировать к определённому физическому лицу, требования по удалению таких материалов администраторами сайтов удовлетворены.

В результате рассмотрения обращений граждан проведено 5 внеплановых проверок (4 - в отношении ПАО «Ростелеком», 1 – в отношении ПАО «МТС»). По всем 5 проверкам нарушений не выявлены.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по сферам контроля приведен в таблице 1.5.22.1.

***Таблица 1.5.22.1***

| **Показатель** | **3 квартал**  **2014 года** | **3 квартал**  **2015 года** | **9 месяцев**  **2015 года** |
| --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений граждан по основной деятельности, из них: | **47** | **56** | **138** |
| **Средства массовой информации** | **12** | **7** | **17** |
| **Связь,** всего:  *в том числе:* | **19** | **17** | **47** |
| *Вопросы по пересылке, доставке, розыске почтовых отправлений* | 6 | 7 | 15 |
| Вопросы предоставления и качества оказания услуг связи: | 12 | 9 | 30 |
| *Другие вопросы в сфере связи* | 1 | 1 | 2 |
| **Персональные данные** | **15** | **25** | **62** |
| **Информационные технологии** | **1** | **0** | **2** |
| **Вещание** | **0** | **3** | **3** |
| **Другие (в т.ч. не относящиеся к компетенции Роскомнадзора)** | **2** | **4** | **7** |

Рассмотрений обращений с выездом на место, как и в 3 квартале 2014 года не было.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 3 квартале 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** | | **3 кв.**  **2014 г.** | **3 кв.**  **2015 г.** | **9 месяцев**  **2014 года** | **9 месяцев 2015 года** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 19 | 17 | 51 | 47 |
| Персональн. данные | 15 | 25 | 39 | 62 |
| СМИ | 12 | 7 | 27 | 17 |
| ИТ | 1 | 0 | 4 | 2 |
| Другие (в т.ч. не относящиеся к деятельности Роскомнадзора) | 2 | 7 | 5 | 10 |
| 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 | 2.7 | 2.8 | 7.3 | 7.8 |
| Персональн. данные | 7.5 | 12.5 | 19.5 | 31.0 |
| СМИ | 6.0 | 3.5 | 13.5 | 8.5 |
| ИТ | 1.0 | 0 | 4.0 | 2.0 |
| Другие | 2.0 | 7.0 | 5.0 | 10.0 |
| 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 |
| 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 значительное увеличение количества обращений граждан по вопросу защиты персональных данных. Наибольшая нагрузка на сотрудников также при рассмотрении обращений граждан по линии защиты персональных данных. Значительно уменьшилось количество обращений по линии СМИ.