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 | 3 кв.2019 г. | 3кв. 2020 г. | Соотношение к аналогичному периоду 2019 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 |
| Количество обращений граждан **в сфере деятельности** в отчетном периоде | 163 | 96 | -41% |
| 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) | 14,8 | 10,7 | -28% |
| 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) | 16,3 | 12 | -26% |

В 3 кв. 2020 года в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 96 обращений граждан (в 3 кв. 2019 года – 163 обращений). Наблюдается снижение количества поступивших обращений по сравнению с показателями 3 квартала 2019 года.

Из всех полученных в 3 кв. 2020 года обращений 27 обращений по линии «связь» (в 3 кв. 2019 года – 16 обращений), 22– по защите персональных данных (в 3 кв. кв. 2019 года –22 обращения), 3 – по СМИ (в 3 кв. кв. 2019 года – 8 обращений), по вопросам информационных технологий 38 обращений (в 3 кв. кв. 2019 года - 0 обращений), по другим вопросам 0 обращений (в 3 кв. кв. 2019 года — 117 обращения).

В 3 кв. 2020 года, как и в 3 кв. кв. 2019 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 3 кв. кв. 2019 года не было.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 3кв. 2019 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** | **3кв. 2019 г.** | **3кв. 2020 г.** | Соотношение к аналогичному периоду 2019 годав % |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 19 | 27 | 42% |
| Персональн. данные | 22 | 28 | 21% |
| СМИ | 8 | 3 | -62% |
| ИТ | 0 | 38 | 100% |
| прочие | 117 | 0 | -100% |
| 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 | 3,2 | 6,7 | 109% |
| Персональн. данные | 11 | 14 | 27% |
| СМИ | 4 | 1,5 | -62% |
| ИТ | 0 | 19 | 100% |
| 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 |
| Персональн. данные | 0 | 0 | 0 |
| СМИ | 0 | 0 | 0 |
| ИТ | 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 |
| Персональн. данные | 0 | 0 | 0 |
| СМИ | 0 | 0 | 0 |
| ИТ | 0 | 0 | 0 |