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 | 1 кв.2015 г. | 1 кв. 2016 г. | Соотношение к аналогичному периоду 2015 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 |
| 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 |
| Количество обращений граждан **в сфере деятельности** в отчетном периоде | 35 | 26 | 74.3 |
| 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) | 2.7 | 2.0 | 74.1 |
| 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) | 2.9 | 2.4 | 82.8 |

В 1 кв. 2016 года в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 26 обращения граждан (в 1 кв. 2015 года – 35 обращений).

Из общего числа обращений, поступивших в 1 кв. 2016 года, 13 обращений граждан поступили с сайта Роскомнадзора, 5 – по электронной почте, 7 – почтовой связью, 1 – при личном посещении заявителя.

19 обращений получены непосредственно от граждан, 2 обращения – из органов прокуратуры, 1 – из территориального управления Роспотребнадзора, 3 – из центрального аппарата Роскомнадзора (1 из них - направленное на имя Президента Российской Федерации), 1 – из Администрации Псковской области.

Из всех полученных в 1 кв. 2016 года обращений 9 обращений по линии «связь» (в 1 кв. 2015 года – 19 обращений) из них 1 – по линии почтовой связи, 9 – по защите персональных данных (в 1 кв. 2015 года –12 обращений), 3 – по СМИ (в 1 кв. 2015 года – 2 обращения), по вопросам информационных технологий - 5 обращений (в 1 кв. 2015 года обращений не поступало).

Кроме того, в 1 кв. 2016 года 8 полученных обращений граждан перенаправлены для рассмотрения и подготовки ответов заявителям в другие территориальные органы Роскомнадзора и в ЦА Роскомнадзора (по согласованию).

В 1 кв. 2016 года, как и в 1 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 обращений, полученных и рассмотренных в 1 кв. 2016 года, только 2 обращения по линии персональных данных нашли свое подтверждение, в результате их рассмотрения заблокированы номера телефонов, на которые поступали телефонные звонки от коллекторских агенств.

Из полученных в 1 кв. 2016 года обращений 8 - направлены для рассмотрения в другие федеральные органы исполнительной власти (4 - в УМВД по Псковской области с признаками мошенничества в области компьютерных технологий , 2 - в территориальное управление Роспотребнадзора с признаками обмана на сайтах в Интернете и 1 – в Государственное управление по связи и массовым коммуникациям Псковской области с предложением дать разъяснение по вопросам стратегии развития телерадиовещания на территории Псковской области, 1 – в ЦА Роскомнадзора.

В результате рассмотрения обращений граждан проведены 2 внеплановые проверки в отношении ПАО «Ростелеком», нарушений не выявлено.

По всем рассмотренным обращениям заявителям даны разъяснения.

Рассмотрений обращений с выездом на место, как и в 1 кв. 2016 года не было.

Рассмотрение 5 полученных обращений продолжается и будет завершено во 2 квартале 2016 года.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 1 кв. 2015 года. 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** | | **1 кв. 2015 г.** | **1 кв. 2016 г.** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 19 | 9 |
| Персональн. данные | 12 | 9 |
| СМИ | 2 | 3 |
| ИТ | (прочие -2) | 5 |
| 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 | 1.5 |
| Персональн. данные | 6.0 | 4.5 |
| СМИ | 1.0 | 1.5 |
| ИТ | 2.0 | 5.0 |
| 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 незначительное уменьшение общего количества обращений и в области связи и защиты персональных данных в частности, и увеличение обращений в области информационных технологий, при рассмотрении которых усматривается, как правило, мошенничество в области компьютерных технологий и обман потребителей на сайтах Интренета и обращения перенаправляются по принадлежности в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».