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. 2015 года | 3-й кв. 2016 года | Соотношение к аналогичному периоду 2015 годав % | 9 месяцев 2015 года | 9 месяцев2016 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 | 56 | 27 | 48.2 | 138 | 88 | 63.8 |
| 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) | 4.3 | 2.1 | 48.8 | 10.6 | 6.8 | 64.1 |
| 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) | 4.3 | 2.5 | 58.1 | 10.6 | 7.3 | 68.9 |

В период с 01.07.2016 по 30.09.2016 в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 27 обращений (56 обращений за 3 кв. 2015 года), за 9 месяцев 2016 года получено 88 обращений (за 9 месяцев 2015 года - 138 обращение). В отчётном квартале количество поступивших обращений снизилось вдвое, значительно уменьшилось количество обращений по сравнению с прошлым годом и по итогам 9 месяцев.

За отчётный период обращения получены:

 - 13 – с официального сайта Роскомнадзора:

* 4 – электронной почтой (в т.ч. 2 - из центрального аппарата Роскомнадзора);
* 8 – почтовой связью;
* 2 – при личной явки заявителя.

За период с 01.07.2016 по 30.09.2016 обращения получены:

 - 2 – из центрального аппарата Роскомнадзора;

- 3 – из органов прокуратуры;

- 1 – из Администрации Псковской области;

- 3 – из территориального управления Роспотребнадзора;

- 18 – непосредственно от граждан.

Из 27 обращений граждан, полученных в 3 квартале 2016 года 5 обращений остаются на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов из рассмотренных за 3 квартал 2016 года 6 обращений перенаправлены для подготовки ответов в другие федеральные органы: в УМВД по Псковской области – 4, в Управление Роскомнадзора по СЗФО – 1, в Государственный комитет Псковской области по культуре - 1. Кроме того, 15 обращений перенаправлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора, в Управление Роскомнадзора по СЗФО, в Управление Роскомнадзора по Новосибирской области без регистрации (обращения Прокофьева А.С., Королёва П.С., КалетинойМ.В.).

По всем законченным рассмотрениям обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса.

Из всех полученных во 3 кв. 2016 года обращений 11 обращений по линии «связь» (в 3 кв. 2015 года – 17 обращений) из них: 2 – по линии почтовой связи;7 – по защите персональных данных (в 3 кв. 2015 года – 25 обращений), 8 – по линии СМИ (в 3 кв. 2015 года – 7 обращения), по вопросам вещания обращений не поступало (в 3 квю 2015 года – 3), по вопросам информационных технологий обращения не поступали, как и в 3 кв. 2015 года. Получено 1 обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию Управления (в 3 кв. 2015 года – 4 таких обращения).

В 3 кв. 2016 года, как и в 3 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 обращенийни по одному из них факты, изложенные в них подтвердились.

Внеплановых проверок в результате обращений граждан не проводилось.

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

***Таблица 1.5.22.1***

| **Показатель** | **3 квартал****2015 года** | **3 квартал****2016 года** | **9 месяцев****2016 года** |
| --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений граждан по основной деятельности, из них: | **56** | **27** | **88** |
| **Средства массовой информации** | **7** | **8** | **17** |
| **Связь,** всего:*в том числе:* | **17** | **11** | **35** |
| *Вопросы по пересылке, доставке, розыске почтовых отправлений* | 7 | 2 | 9 |
| Вопросы предоставления и качества оказания услуг связи: | 9 | 8 | 24 |
| *Другие вопросы в сфере связи* | 1 | 1 | 2 |
| **Персональные данные** | **25** | **7** | **29** |
| **Информационные технологии** | **0** | **0** | **2** |
| **Вещание** | **3** | **0** | **0** |
| **Другие (в т.ч.не относящиеся к компетенции Роскомнадзора)** | **4** | **1** | **5** |

Рассмотрений обращений с выездом на место, как и в 3 квартале 2015 года не было.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 3 квартале 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.

***Таблица 1.5.22.2***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель по сферам деятельности** | **3 кв.** **2015 г.** | **3 кв.**  **2016 г.** | **9 месяцев****2015 года** | **9 месяцев 2016 года** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 17 | 11 | 47 | 35 |
| Персональн. данные | 25 | 7 | 62 | 29 |
| СМИ | 7 | 8 | 17 | 17 |
| ИТ | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Другие (в т.ч. не относящиеся к деятельности Роскомнадзора) | 7 | 1 | 10 | 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 | 2.8 | 1.8 | 7.8 | 5.8 |
| Персональн. данные | 12.5 | 3.5 | 31.0 | 14.5 |
| СМИ | 3.5 | 4.0 | 8.5 | 8.5 |
| ИТ | 0 | 0 | 2.0 | 2.0 |
| Другие | 7.0 | 1.0 | 10.0 | 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 | 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 уменьшение количества обращений граждан по вопросу защиты персональных данных и по связи. Количество обращений граждан по СМИ и информационным технологиям практически остались на прошлом уровне.