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 | 4-й кв. 2015 года | 4-й кв. 2016 года | Соотношение к аналогичному периоду 2015 годав % | 2015 год | 2016 год | 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 законодательстваРоссийской 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 | 38 | 51 | 134.2 | 176 | 139 | 79.0 |
| 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) | 2.9 | 4.2 | 144.8 | 13.5 | 11.6 | 85.9 |
| 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 | 4.6 | 134.2 | 13.5 | 12.6 | 93.3 |

Количество обращений граждан в 4 кв. 2016 года значительно увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2015 года, но стало абсолютно равным количеству обращений граждан, полученных в 4 кв. 2014 года. Но количество обращений граждан за весь 2016 год уменьшилось по сравнению с количеством обращений граждан за весь 2015 год. Соответственно увеличилась нагрузка на одного сотрудника Управления по штату по количеству рассмотренных обращений граждан в 4 кв. 2016 года по сравнению с аналогичным периодом 2015 года. И уменьшилась нагрузка по количеству рассмотренных обращений граждан на одного сотрудника Управления по штату по итогам 2016 и 2015 годов. Однако, в связи с тем что практически весь 2016 год в Управлении имелась 1 вакансия госслужащего,который по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную деятельность, нагрузка по рассмотрению обращений граждан на одного государственного служащего Управления по итогам 2016 года незначительно меньше аналогичной нагрузки в 2015 году.

В период с 01.10.2016 по 31.12.2016 в Управление Роскомнадзора по Псковской области поступило 51 обращение (38 обращение - за 4 кв. 2015 года), за 2015 год получено 139 обращений (за 2014 год - 176 обращений).

За 4 кв. 2016 года обращения получены:

 - 28 – с официального сайта Роскомнадзора:

- 6 – электронной почтой (в т.ч. из ЦА Роскомнадзора – не поступало, в 4 кв. 2015 года поступило 3 обращения граждан из центрального аппарата Роскомнадзора);

* 10 – почтовой связью;
* 7 – при личной явке заявителя.

За период с 01.10.2016 по 31.12.2016 обращения получены:

- 2 – из прокуратуры г. Пскова и из районной прокуратуры;

- 1 – из территориального управления Роспотребнадзора;

 - 2 из УФСБ России по Псковской области;

 - 1 из районного ОВД;

- 45 – непосредственно от граждан.

По состоянию на 01.01.2017 года6 обращений, полученных в 4 кв. 2016 года находятся на рассмотрении.

 За 4квартал 2016года рассмотрено 50 обращений граждан (5 обращений, полученные в 3 кв. 2016 года).

После рассмотрения и анализа представленных документов из рассмотренных за 4 квартал 2016 года обращений 14 - перенаправлены для подготовки ответов в другие федеральные органы: в ЦА Роскомнадзора (по согласованию с ЦА Роскомнадзора) – 1, в территориальное УправлениеРоспотребнадзора – 4, в УМВД по Псковской области (и структурные подразделения) – 7, в отделение по Псковской области Северо-Западного главного управления ЦБ РФ – 2.

По 42(из 51 полученных) обращениям, закончено рассмотрение в 4 кв. 2016 года и заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса, по 3 обращениям приняты меры (все по линии СМИ).

Из всех полученных в 4 кв. 2016 года обращений 23 обращения по линии «связь» (в 4 кв. 2015 года – 17 обращений) из них: 12 – по линии почтовой связи, 1 – по линии РЭС, 7 – по предоставлению услуг операторами подвижной связи, 2 – в отношении ПАО «Ростелеком», 1 - в отношении оператора спутникового телевидения «Триколор».По линии защиты персональных данных получено 18обращений (в 4 кв. 2015 года – 13 обращений), 9 – по линии СМИ (в 4 кв. 2015 года – 3 обращения), по вопросам вещания обращения не поступали (в 4 кв. 2015 года - 2 обращения), по вопросам информационных технологий обращений не было (в 4 кв. 2015 года - 2 обращения).Получено 1 обращение, не относящееся к компетенции Роскомнадзора (перенаправлено в отделение по Псковской области Северо-Западного главного управления Центрального Банка РФ).

В 4 кв. 2015 года, как и в 4 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 3 обращениям факты, изложенные в них подтвердились (вопрос разрешён положительно и приняты меры), 1 из них в области СМИ (требование об удалении материалов администратором сайта – удовлетворено) и 2 - в сфере СМИ (нарушение законодательства в связи с превышением максимального объёма выпуска периодического печатного издания и нарушение порядка объявления выходных данных выпуска периодическим печатным изданием – составлены протоколы по ст. 13.23 и ст. 13.22 УК РФ).

Внеплановые проверки в результате рассмотрения обращений граждан в 4 кв. 2016 года не проводились.

 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** | **4 квартал****2015 года** | **4 квартал****2016 года** | **2016 год** |
| --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений граждан по основной деятельности, из них: | **38** | **51** | **139** |
| **Средства массовой информации** | **3** | **9** | **26** |
| **Связь,** всего:*в том числе:* | **17** | **23** | **58** |
| *Вопросы по пересылке, доставке, розыске почтовых отправлений* | 7 | 12 | 21 |
| Вопросы предоставления и качества оказания услуг связи: | 9 | 11 | 35 |
| *Другие вопросы в сфере связи* | 1 | 0 | 2 |
| **Персональные данные** | **13** | **18** | **47** |
| **Информационные технологии** | **2** | **0** | **2** |
| **Вещание** | **2** | **0** | **0** |
| **Другие (в т.ч.не относящиеся к компетенции Роскомнадзора)** | **1** | **1** | **6** |

Рассмотрений обращений с выездом на место, как и в 4 квартале 2015 года не было.

Судебных исков по заявлениям граждан не поступало, как и в 4 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** | **4 кв.** **2015 г.** | **4 кв.**  **2016 г.** | **2015 год** | **2016 год** |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчётном периоде | Связь | 17 | 23 | 64 | 58 |
| Персональн. данные | 14 | 18 | 75 | 47 |
| СМИ | 4 | 9 | 20 | 26 |
| ИТ | 2 | 0 | 4 | 2 |
| Другие (в т.ч. не относящиеся к деятельности Роскомнадзора) | 1 | 1 | 13 | 6 |
| 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 | 3.8 | 10.7 | 9.7 |
| Персональн. данные | 7.0 | 9.0 | 37.5 | 23.5 |
| СМИ | 2.0 | 4.5 | 10.0 | 13.0 |
| ИТ | 2.0 | 0 | 4.0 | 2.0 |
| Другие | 0.5 | 0.5 | 6.5 | 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 | 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 незначительное уменьшение общего количества обращений граждан в 2016 году по сравнению с 2015 годом. Такая же ситуация по количеству обращений граждан по линии связи, по линии персональных данных по линии информационных технологий и других. Незначительно увеличилось количество обращений по СМИ.