Сотрудники Управления осуществляют прием граждан в пределах своих полномочий в рабочем порядке.

Личный прием граждан в Управлении проводится руководителем и заместителем руководителя. Информация о графике приема размещена на информационном стенде и на официальной интернет-странице Управления.

В случае нахождения на рабочем месте, указанные должностные лица Управления осуществляют прием граждан независимо от графика приема.

Руководитель (лицо его замещающее) ведет прием граждан в приемной Президента Российской Федерации в Пензенской области в соответствии с графиком, сформированным Главным федеральным инспектором по Пензенской области. В 1 квартале 2017 года в приемной Президента Российской Федерации в Пензенской области личный приём граждан руководителем (лицом его замещающим) не проводился, в связи с планированием на более поздние сроки.

Личный прием граждан, рассмотрение устных, письменных и в форме электронного документа обращений граждан ведется в строгом соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» находятся под личным контролем руководителя Управления.

В 1 квартале 2017 года в процессе рассмотрения обращений граждан нарушений действующего законодательства не допущено.

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице

| Показатель | 1 квартал 2016 года | 1 квартал 2017 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, за отчетный период | 119 | 170 | 42,9 |

Увеличению количества обращений (жалоб) граждан способствует информационная открытость деятельности Управления, в частности, разъяснения и консультации, проводимыми сотрудниками Управления посредством телефонной связи, и размещение информации о деятельности Управления Роскомнадзора по Пензенской области в средствах массовой информации и на официальном сайте Управления в сети «Интернет» 58.rkn.gov.ru.

*-* ***в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных***

Сведения о поступивших обращениях граждан приведены в таблице

| Показатель | 1 квартал 2016 года | 1 квартал 2017 года | Отклонение показателей, % |
| --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 46 | 68 | 47,8 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных в 1 квартале 2017 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 1 квартал 2016 года | 1 квартал 2017 года | Отклонение показателей, % |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 0 | 0 | - |
| 2. | 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) | 0 | 0 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 46 | 68 | 47,8 |
| 4. | Количество обращений граждан, 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 (сведения о нагрузке по штату) | 15,3 | 22,7 | 48,4 |
| 5. | Количество обращений граждан, 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 (сведения о нагрузке по факту) | 15,3 | 22,7 | 48,4 |

Подробные сведения о результатах работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных в 1 квартале 2017 года приведены в таблице

| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 1 квартал 2017 года |
| --- | --- |
|
|  |
|
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 68 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 68 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 0 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 68 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 0 |
| 1.2. *Обращения* **(жалобы**), содержащие доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц, поступившие на (разбить по категориям операторов): | 68 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 5 |
| *банков и кредитных организаций;* | 32 |
| *коллекторских агентств;* | 7 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 8 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 6 |
| *СМИ;* | 4 |
| *иных.* | 6 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 11 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 51 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 6 |
| *интернет-сайтов;* | 2 |
| *ЖКХ;* | 1 |
| *СМИ;* | 3 |
| 1.3. Обращения (жалобы) граждан, касающиеся **обжалования действий ТО** | 0 |
| 1.4. Обращения (жалобы) граждан по факту проявления **коррупции** | 0 |
| 1.5. **Принятые меры**: | 0 |
| 1.5.1. Проведено внеплановых проверок (документарные/выездные), из них: | 0 |
| *выдано предписаний об устранении нарушений закона, сведения об исполнении выданных предписаний;* | 0 |
| *составлено протоколов об административных правонарушениях, с указанием конкретных статей КоАП РФ, результаты рассмотрения судом материалов дела об административном правонарушении;* | 0 |
| *направлено требований оператору об уточ., блок. или унич. недостоверных или полученных незаконным путем ПД, из них операторами добровольно устранены выявл. нарушения* | 6 |
| 1.5.2. **Направлено** материалов **в органы прокуратуры**, из них: | 4 |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 1 |
|  *иные основания;* | 1 |
| информация не представлена. | 3 |
| 1.5.3. **Направлено** материалов **в суд,** из них: | 0 |
| **2.** **Количество обращений**, поступивших **от юр. лиц, госоргано**в, органов м. с., ИП, комм. орг., общ. объед. и др., из них: | 0 |
| 2.3. Обращения **юр. лиц** и др., касающиеся обжалования **действий ТО** | 0 |
| 2.4.Обращения юр. лиц и др. по факту проявления **коррупции** | 0 |
| **3.Жалобы на предоставление государственной услуги** "**Ведение реестра** **операторов, осуществляющих обработку персональных данных" и результаты рассмотрения жалоб** | 0 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере персональных данных в 1 квартале 2017 года:

- передача банками и кредитными организациями персональных данных граждан агентствам по взысканию долгов (коллекторским агентствам);

- незаконная обработка банками и кредитными организациями персональных данных граждан.

***- в сфере связи***

Сведения о поступивших обращениях граждан приведены в таблице

| Показатель | 1 квартал 2016 года | 1 квартал 2017 года | Отклонение показателей, % |
| --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 62 | 72 | 16,13 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи в 1 квартале 2017 г. приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 1 квартал 2016 года | 1 квартал 2017 года | Отклонение показателей, % |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 0 | 0 | - |
| 2. | 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) | 0 | 0 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 62 | 72 | 16,13 |
| 4. | Количество обращений граждан, 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 (сведения о нагрузке по штату) | 7,75 | 9 | 16,13 |
| 5. | Количество обращений граждан, 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 (сведения о нагрузке по факту) | 7,75 | 9 | 16,13 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи в 1 квартале 2017 года:

- неоказание услуг связи;

- обращение за разъяснениями по вопросам оказания услуг связи;

- несоблюдение контрольных сроков получения международных почтовых отправлений;

- необоснованное выставление счета за услуги связи;

- неудовлетворительное качество оказания услуг связи;

- размещение антенн РЭС, сооружений связи вблизи жилых помещений;

- наличие радиопомех.

***- в сфере массовых коммуникаций***

Сведения о поступивших обращениях граждан приведены в таблице

| Показатель | 1 квартал 2016 года | 1 квартал 2017 года | Отклонение показателей, % |
| --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 5 | 42 | 740 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций в 1 квартале 2017 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 1 квартал 2016 года | 1 квартал 2017 года | Отклонение показателей, % |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 0 | 0 | - |
| 2. | 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) | 0 | 0 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 5 | 42 | 740 |
| 4. | Количество обращений граждан, 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 (сведения о нагрузке по штату) | 1,6 | 14 | 775 |
| 5. | Количество обращений граждан, 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 (сведения о нагрузке по факту) | 1,6 | 14 | 775 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций в 1 квартале 2017 года:

- распространение клеветнических материалов в сети Интернет;

- мошенничество в сети Интернет;

- размещение в сети Интернет материалов с признаками пропаганды культа насилия и жестокости, способов суицида, а также иной информации, распространение которой в РФ запрещено.

Значительно увеличилось количество обращений на публикуемые материалы в сети Интернет.