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 полугодии 2015 года в приемной Президента Российской Федерации в Пензенской области проведен личный приём граждан 27 мая 2015 года руководителем Управления. В рамках проведения приема рассмотрены обращения (жалобы) граждан и даны соответствующие разъяснения.

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 полугодии 2015 года нарушений установленного действующим законодательством порядка, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», не допущено.

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице

Таблица

| Показатель | 2 квартал 2014 года | 2 квартал 2015 год | 1 полугодие2014 года | 1 полугодие 2015 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 | 67 | 103 | 163 | 171 | 4,9 |

Увеличению количества обращений (жалоб) граждан способствует информационная открытость деятельности Управления. Информация о результатах государственного контроля и надзора, о деятельности Управления Роскомнадзора по Пензенской области регулярно размещается в средствах массовой информации и на официальной интернет-странице Управления.

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

Сведения о поступивших обращениях граждан приведены в таблице

Таблица

| Показатель | 1 пол.2014 года | 1 пол. 2015 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 | 57 | 70 | 20,6 |

Подробные сведения о результатах работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных в 1 полугодии 2015 года приведены в таблице

Таблица

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 2 кв. 2015 года | 1 пол. 2015 года |
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 49 | 70 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 49 | 70 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 3 | 3 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 46 | 67 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 4 | 6 |
| 1.1.1. разъяснено | 3 | 5 |
| 1.1.2. находится на рассмотрении | 0 | 0 |
| 1.1.3. переадресовано по подведомственности в другие органы | 1 | 1 |
| 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): | 45 | 64 |
| *банков и кредитных организаций;* | 22 | 34 |
| *коллекторских агентств;* | 5 | 7 |
| *интернет-сайтов;* | 3 | 4 |
| *ЖКХ;* | 10 | 12 |
| *иных.* | 5 | 7 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 9 | 9 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 32 | 51 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 4 | 4 |
| *ЖКХ;* | 3 | 3 |
| *иных.* | 1 | 1 |
| 1.3. Обращения (жалобы) граждан, касающиеся **обжалования действий ТО** | 0 | 0 |
| 1.4. Обращения (жалобы) граждан по факту проявления **коррупции** | 0 | 0 |
| 1.5. **Принятые меры**: | 0 | 0 |
| 1.5.1. Проведено внеплановых проверок (документарные/выездные), из них: | 0 | 0 |
| 1.5.2. **Направлено** материалов **в органы прокуратуры**, из них: | 4 | 4 |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 2 | 2 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 2 | 2 |
| информация не представлена. | 2 | 2 |
| 1.5.3. **Направлено** материалов **в суд,** из них: | 0 | 0 |
| **2.** **Количество обращений**, поступивших **от юр. лиц, госоргано**в, органов м. с., ИП, комм. орг., общ. объед. и др., из них: | 0 | 0 |
| 2.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД | 0 | 0 |
| 2.2. Обращения, содержащие доводы о нарушениях законодательства РФ в области ПД  | 0 | 0 |
| 2.3. Обращения **юр. лиц** и др., касающиеся обжалования **действий ТО** | 0 | 0 |
| 2.4.Обращения юр. лиц и др. по факту проявления **коррупции** | 0 | 0 |
| **2.5. Принятые меры:** | 0 | 0 |
| 2.5.1. Проведено внеплановых проверок (документарные/выездные), из них: | 0 | 0 |
| 3.Жалобы на предоставление государственной услуги "**Ведение реестра** операторов, осуществляющих обработку персональных данных" и результаты рассмотрения жалоб | 0 | 0 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере персональных данных в 1 полугодии 2015 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

Таблица

| Показатель | 2014 год | 2015 год | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 кв. | 1 пол | 2 кв. | 1 пол. |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 42 | 94 | 45 | 77 | -18,08 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи в 1 полугодии 2015 года приведены в таблице

Таблица

| № п/п | Показатель | 2014 год | 2015 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 кв. | 1 пол | 2 кв. | 1 пол |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 39 | 91 | 45 | 77 | -15,38 |
| 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) | 4,3 | 10,1 | 5 | 8,56 | -15,25 |
| 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) | 4,87 | 11,38 | 6,43 | 11 | -3,34 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи в 1 полугодии 2015 года:

- скорость доступа к сети Интернет не соответствует заявленной в тарифных планах оператора связи;

- неоказание услуг связи;

- обращение за разъяснениями по вопросам оказания услуг связи;

- необоснованное выставление счета за услуги связи;

- неудовлетворительное качество оказания услуг связи;

- размещение антенн РЭС, сооружений связи вблизи жилых помещений;

- наличие радиопомех;

- оказание услуги MNP.

***в сфере массовых коммуникаций***

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций в 1 полугодии 2015 года приведены в таблице

Таблица

| № п/п | Показатель  | 1 квартал 2014 года | 1 квартал 2015 года | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 0 | 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 | 0 |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 6 | 9 | 50 |
| 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) | 3 | 4,5 | 50 |
| 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) | 3 | 4,5 | 50 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций в 1 полугодии 2015 года:

- распространение клеветнических материалов в сети Интернет;

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