Полномочия по осуществлению приема граждан и обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок возложены на Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций в соответствии с п. 5.11. Положения о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, утвержденного постановлением Правительства РФ от 16.03.2009 № 228.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В 1 квартале 2020 г. в Управлении Роскомнадзора по Пензенской области в процессе рассмотрения обращений граждан нарушений действующего законодательства не допущено.

Сведения о поступивших обращениях

| Показатель | 1 квартал 2019 года | 1 квартал 2020 год | 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 | 342 | 356 | 4,1 |

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

Сведения о поступивших обращениях

| Показатель | 1 квартал 2019 год | 1 квартал 2020 год | 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 | 143 | 80 | -44,06 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных в 1 квартале 2020 г.

| № п/п | Показатель | 2019 год | 2020 год | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 кв. | 1 кв. |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований [законодательства](consultantplus://offline/ref=002F0D143B72741238DF0A9AB29F3336071B9E7B70289B817B22F4E1A6EFP8M) Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 0 | 0 | - |
| 2. | 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) | 0 | 0 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 143 | 80 | -44,05 |
| 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) | 47,66 | 26,67 | -44,04 |
| 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) | 47,66 | 26,67 | -44,04 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере персональных данных в 1 квартале 2020 года:

- в сфере ЖКХ: жалобы на незаконное получение персональных данных граждан при выставлении счетов по вывозу ТКО (ТБО);

- распространение персональных данных граждан на интернет-сайтах;

- распространение персональных данных коллекторами.

***- в сфере связи:***

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице 1.5.22.4.

***Таблица 1.5.22.4***

| Показатель | 1 квартал 2019 год | 1 квартал 2020 год | 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 | 116 | 92 | -20,7 |

Сведения о результатах работы с обращениями граждан в сфере связи

| № п/п | Показатель | 1 квартал 2019 года | 1 квартал 2020 года | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований [законодательства](consultantplus://offline/ref=002F0D143B72741238DF0A9AB29F3336071B9E7B70289B817B22F4E1A6EFP8M) Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 0 | 0 | - |
| 2. | 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) | 0 | 0 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 116 | 92 | -20,7 |
| 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) | 14,5 | 18,4 | 26,9 |
| 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) | 14,5 | 18,4 | 26,9 |

Основные вопросы, по которым обращались граждане и юридические лица в течение 1 квартала 2020 года:

- предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставление контент-услуг, что составляет **18,5** % (17 обращений) от общего числа обращений;

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента, что составляет **10,8** % (10 обращений) от общего числа обращений;

- вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет **5,4** % (5 обращений) от общего числа обращений.

***- в сфере массовых коммуникаций***

Сведения о поступивших обращениях

| Показатель | 1 квартал 2019 год | 1 квартал 2020 год | 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 | 83 | 184 | -55 |

В 1 квартале 2020 года в Управление Роскомнадзора по Пензенской области поступило **175** обращений граждан: по вопросам нарушений в сфере массовых коммуникаций (9 обращений) и вопросам организации деятельности сайтов в сети Интернет (175 обращений). В Управление обращения поступили:

**1** - из органов прокуратуры;

**182** - непосредственно от граждан;

**1** – из Управления образования г. Пензы.

По результатам рассмотрения:

**1** обращение перенаправлено в адрес УФАС;

по **183** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса.

**162** обращения были дополнительно направлены в адрес УМВД России по Пензенской области.

**162** обращения были дополнительно направлены в адрес органов прокуратуры Пензенской области.

Тематика обращений касалась преимущественно вопросов распространения в сети Интернет информации:

- об организации занятия проституцией;

- с признаками порнографии;

- с признаками продажи фальшивых денежных средств;

- с признаками продажи поддельных документов.

Тематика обращений в сфере СМИ:

- содержание материалов публикуемых в СМИ, в том числе в телевизионных передачах,

- вопросы организации деятельности редакции СМИ,

-разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию.

**Распределение поступивших за 1 квартал 2020 года обращений по темам:**