Личный прием граждан в Управлении проводится руководителем и заместителем руководителя. Информация о графике приема размещена на информационном стенде и на официальном сайте Управления в сети «Интернет» 58.rkn.gov.ru.

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.

11.04.2017 и 14.11.2017 в приемной Президента Российской Федерации в Пензенской области проведен приём граждан руководителем Управления. В рамках проведения приемов рассмотрены обращения шести 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.

За 2017 год в процессе рассмотрения обращений граждан нарушений действующего законодательства не допущено.

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице

| Показатель | 4 квартал 2016 года | 4 квартал 2017 год | 2016 год | 2017 год |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 168 | 360 | 412 | 808 |

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 в отчетном периоде приведены в таблице

| Показатель | 2016 год | 2017 год | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2016 год | 4 кв. | 2017 год |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 54 | 192 | 56 | 251 | 30,7 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 2017 год приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2016 год | 2017 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2016 год | 4 кв. | 2017 год |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 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 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 54 | 192 | 56 | 251 | 30,7 |
| 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) | 18 | 64 | 18,7 | 83,7 | 30,8 |
| 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) | 18 | 64 | 18,7 | 83,7 | 30,8 |

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

| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 4 кв. 2017 года |
| --- | --- |
|
|  |
|
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 251 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 251 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 0 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 195 |
| 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): | 251 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 18 |
| *банков и кредитных организаций;* | 109 |
| *коллекторских агентств;* | 28 |
| *операторов связи;* | 6 |
| *интернет-сайтов;* | 20 |
| *социальных сетей;* | 4 |
| *ЖКХ;* | 22 |
| *СМИ;* | 5 |
| *иных.* | 26 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 11 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 171 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 13 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 |
| *банков и кредитных организаций;* | 0 |
| *коллекторских агентств;* | 0 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 4 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 4 |
| *СМИ;* | 3 |
| *иных.* | 2 |
| 1.3. Обращения (жалобы) граждан, касающиеся **обжалования действий ТО** | 0 |
| 1.4. Обращения (жалобы) граждан по факту проявления **коррупции** | 0 |
| 1.5. **Принятые меры**: | 16 |
| 1.5.1. Проведено внеплановых проверок (документарные/выездные), из них: | 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: | 10 |
| возбуждено административное производство по ст. 13.11 КоАП РФ; | 1 |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 4 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 0 |
| *б) истечением срока;* | 1 |
| *в) иные основания;* | 3 |
| информация не представлена. | 6 |
| 1.5.3. **Направлено** материалов **в суд** | 0 |
| **2.** **Количество обращений**, поступивших **от юр. лиц, госоргано**в, органов м. с., ИП, комм. орг., общ. объед. и др., из них: | 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 за 2017 год:

- 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 в отчетном периоде приведены в таблице

| Показатель | 4 квартал 2016 года | 4 квартал 2017 год | 2016 год | 2017 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 91 | 115 | 256 | 345 | 34,8 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи за 2017 год приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2016 год | 2017 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2016 год | 4 кв. | 2017 год |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 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 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 91 | 256 | 115 | 345 | 34,8 |
| 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) | 11,4 | 32 | 14,4 | 43,1 | 34,7 |
| 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) | 13 | 36,6 | 14,4 | 43,1 | 34,7 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи за 2017 год:

- неоказание услуг связи;

- обращение за разъяснениями по вопросам оказания услуг связи;

- несоблюдение контрольных сроков доставки регистрируемой корреспонденции;

- необоснованное выставление счета за услуги связи;

- неудовлетворительное качество оказания услуг связи;

- нарушение сроков ответов операторами связи на претензии абонентов;

- подключение дополнительных платных услуг без согласия абонентов;

- размещение антенн РЭС, сооружений связи вблизи жилых помещений;

- наличие радиопомех.

***В сфере массовых коммуникаций***

Сведения о поступивших обращениях граждан приведены в таблице

| Показатель | 2016 год | 2017 год | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2016 год | 4 кв. | 2017 год |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 23 | 53 | 100 | 212 | 300 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций за 12 месяцев 2017 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2016 год | 2017 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2016 год | 4 кв. | 2017 год |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 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 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 23 | 53 | 100 | 212 | 300 |
| 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) | 11,5 | 26,5 | 33,3 | 70,6 | 166,4 |
| 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) | 11,5 | 26,5 | 33,3 | 70,6 | 166,4 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций за 2017 год:

- распространение клеветнических материалов в сети Интернет;

- нецензурная брань в сети Интернет;

- распространение материалов с признаками пропаганды культа насилия и жестокости в сети Интернет;

- распространение материалов в сети Интернет: с признаками экстремизма, а также иной информации, распространение которой в РФ запрещено.