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 официальном сайте Управления в сети «Интернет» 58.rkn.gov.ru.

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.

27.04.2016 и 18.11.2016 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 2016 год в процессе рассмотрения обращений граждан нарушений действующего законодательства не допущено.

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице 1.5.22.1.

Таблица 1.5.22.1

| Показатель | 4 квартал 2015 года | 4 квартал 2016 год | 2015 год | 2016 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 | 159 | 371 | 491 | 32,4 |

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 1.5.22.1.

Таблица 1.5.22.1

| Показатель | 2015 год | | 2016 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2015 год | 4 кв. | 2016 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 | 144 | 54 | 192 | 33,3 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных в 2016 году приведены в таблице 1.5.22.2.

Таблица 1.5.22.2

| № п/п | Показатель | 2015 год | | 2016 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2015 год | 4 кв. | 2016 год |
| 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 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 23 | 144 | 54 | 192 | 33,3 |
| 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) | 7,7 | 48 | 18 | 64 | 33,3 |
| 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) | 7,7 | 48 | 18 | 64 | 33,3 |

Подробные сведения о результатах работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 2016 год приведены в таблице 1.5.22.3.

Таблица 1.5.22.3

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 2016 год |
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 192 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 192 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 5 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 187 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД | 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): | 192 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 4 |
| *банков и кредитных организаций;* | 90 |
| *коллекторских агентств;* | 25 |
| *операторов связи;* | 3 |
| *интернет-сайтов;* | 12 |
| *социальных сетей;* | 3 |
| *ЖКХ;* | 26 |
| *СМИ;* | 5 |
| *иных.* | 24 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 8 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 174 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 10 |
| *операторов связи;* | 1 |
| *интернет-сайтов;* | 2 |
| *социальных сетей;* | 1 |
| *ЖКХ;* | 3 |
| *иных.* | 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* | 3 |
| 1.5.2. **Направлено** материалов **в органы прокуратуры**, из них: | 7 |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 5 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 3 |
| *б) истечением срока;* | 2 |
| *в) иные основания;* | 0 |
| информация не представлена. | 2 |
| 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 |
| 2.3. Обращения **юр. лиц** и др., касающиеся обжалования **действий ТО** | 0 |
| 2.4.Обращения юр. лиц и др. по факту проявления **коррупции** | 0 |
| **2.5. Принятые меры:** | 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 2016 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 1.5.22.4.

Таблица 1.5.22.4

| Показатель | 4 квартал 2015 года | 4 квартал 2016 год | 2015 год | 2016 год | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 53 | 91 | 187 | 256 | 36,90 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи за 2016 год приведены в таблице 1.5.22.5.

Таблица 1.5.22.5

| № п/п | Показатель | 2015 год | | 2016 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2015 год | 4 кв. | 2016 год |
| 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 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 53 | 187 | 91 | 256 | 36,00 |
| 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) | 6,6 | 23,3 | 11,4 | 32 | 37,34 |
| 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) | 7,6 | 26,1 | 13 | 36,6 | 40,23 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи за 2016 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 1.5.22.6.

Таблица 1.5.22.6

| Показатель | 2015 год | | 2016 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2015 год | 4 кв. | 2016 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 | 6 | 36 | 23 | 53 | 47,2 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций за 12 месяцев 2016 года приведены в таблице 1.5.22.7.

Таблица 1.5.22.7

| № п/п | Показатель | 2015 год | | 2016 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2015 год | 4 кв. | 2016 год |
| 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 | 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 | 0 | 0 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 6 | 36 | 23 | 53 | 47,2 |
| 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) | 2 | 12 | 11,5 | 26,5 | 120,8 |
| 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) | 2 | 12 | 11,5 | 26,5 | 120,8 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций за 2016 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.