В 1 полугодии 2018 года в процессе рассмотрения обращений граждан нарушений действующего законодательства не допущено.

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице

| Показатель | 2 квартал 2017 года | 2 квартал 2018 год | 1 полугодие  2017 года | 1 полугодие 2018 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 | 153 | 410 | 336 | 767 | 128,3 |

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 приведены в таблице

| Показатель | 2 квартал 2017 года | 2 квартал 2018 год | 1 полугодие  2017 года | 1 полугодие 2018 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 | 55 | 87 | 125 | 147 | 17,6 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных в 1 полугодии 2018 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2017 год | | 2018 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 кв. | 1 пол | 2 кв. | 1 пол |
| 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 | 55 | 87 | 125 | 147 | 17,6 |
| 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) | 27,5 | 43,5 | 62,5 | 73,5 | 17,6 |
| 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) | 27,5 | 43,5 | 62,5 | 73,5 | 17,6 |

Подробные сведения о результатах работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных в 1 полугодии 2018 года приведены в таблице

| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 2 квартал 2018 года | 1 полугодие 2018 года |
| --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 87 | 147 |
| 1. Количество обращений, поступивших от физических лиц, из них: | 87 | 147 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 1 | 2 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 86 | 145 |
| 1.1. Касались разъяснения законодательства РФ в области ПД, из них: | 1 | 1 |
| 1.1.1. разъяснено | 1 | 1 |
| 1.1.2. находится на рассмотрении | 0 | 0 |
| 1.1.3. переадресовано по подведомственности в другие органы | 0 | 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): | 86 | 146 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 | 5 |
| *банков и кредитных организаций;* | 28 | 47 |
| *коллекторских агентств;* | 15 | 19 |
| *операторов связи;* | 2 | 5 |
| *интернет-сайтов;* | 5 | 8 |
| *социальных сетей;* | 4 | 5 |
| *ЖКХ;* | 22 | 33 |
| *СМИ;* | 0 | 0 |
| *иных.* | 10 | 24 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 10 | 10 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД не нашла своего подтверждения | 100 | 135 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных подтвердилась, из них на действия: | 0 | 1 |
| *социальных сетей;* | 0 | 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 | 1 |
| *направлено требований оператору об уточ., блок. или унич. недостоверных или полученных незаконным путем ПД, из них операторами добровольно устранены выявл. нарушения* | 0 | 1 |
| 1.5.2. Направлено материалов в органы прокуратуры: | 0 | 0 |
| 1.5.3. Направлено материалов в суд: | 0 | 0 |
| 2. Количество обращений, поступивших от юр. лиц, госорганов, органов м. с., ИП, комм. орг., общ. объед. и др.: | 0 | 0 |
| Обращения юр. лиц и др., касающиеся обжалования действий ТО | 0 | 0 |
| 3.Жалобы на предоставление государственной услуги "Ведение реестра операторов, осуществляющих обработку персональных данных" и результаты рассмотрения жалоб | 0 | 0 |

***В сфере связи***

Сведения о поступивших обращениях граждан в отчетном периоде приведены в таблице

| Показатель | 2 квартал 2017 года | 2 квартал 2018 года | 1 полугодие  2017 года | 1 полугодие 2018 года | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 73 | 150 | 144 | 236 | 57,3 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи в 1 полугодии 2018 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2017 год | | 2018 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 кв. | 1 пол | 2 кв. | 1 пол |
| 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 | 73 | 144 | 144 | 236 | 57,3 |
| 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) | 9,13 | 18 | 18,8 | 29,5 | 63,9 |
| 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) | 10,4 | 20,6 | 21,4 | 33,7 | 63,6 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи в 1 полугодии 2018 года:

- неоказание услуг связи или оказание услуг связи с нарушением правил оказания услуг связи;

- обращение за разъяснениями по вопросам оказания услуг связи;

- несоблюдение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений;

- необоснованное выставление счета за услуги связи, в том числе подключение дополнительных платных услуг, без согласия абонента;

- 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 | 2 квартал 2017 года | 2 квартал 2018 года | 1 полугодие  2017 года | 1 полугодие 2018 года | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 25 | 173 | 67 | 384 | 473,1 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций в 2 квартале 2018 года приведены в таблице 1.5.22.7.

Таблица 1.5.22.7

| № п/п | Показатель | 2017 год | | 2018 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 кв. | 1 пол | 2 кв. | 1 пол |
| 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 | 25 | 67 | 173 | 384 | 473,1 |
| 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) | 8,3 | 22,3 | 57,6 | 128 | 473,9 |
| 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) | 8,3 | 22,3 | 57,6 | 128 | 473,9 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций во 2 квартале 2018 года:

- распространение клеветнических материалов в сети Интернет;

- мошенничество в сети Интернет;

- размещение в сети Интернет материалов о продаже поддельных документов о высшем образовании, а также иной информации, распространение которой в РФ запрещено.

Значительно увеличилось количество обращений на публикуемые материалы в сети Интернет.