**Осуществление приема граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок в 1 полугодии 2017 г.**

* *общие итоги*

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.

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

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице

| Показатель | 2 квартал 2016 года | 2 квартал 2017 год | 1 полугодие  2016 года | 1 полугодие 2017 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 | 103 | 155 | 213 | 336 | 57,74 |

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 | 2 квартал 2016 года | 2 квартал 2017 год | 1 полугодие  2016 года | 1 полугодие 2017 года | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 49 | 57 | 93 | 125 | 34,4 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных в 1 полугодии 2017 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2016 год | | 2017 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 кв. | 1 пол | 2 кв. | 1 пол |
| 1 | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 49 | 93 | 57 | 125 | 34,4 |
| 2 | 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) | 24, 5 | 46,5 | 19 | 41,7 | -10,3 |
| 3 | 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) | 24,5 | 46,5 | 19 | 41,7 | -10,3 |

Подробные сведения о результатах работы Управления с обращениями граждан *в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных* в 1 полугодии 2017 года приведены в таблице

| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 2 квартал 2017 года | 1 полугодие 2017 года |
| --- | --- | --- |
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 57 | 125 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 57 | 125 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 0 | 0 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 57 | 125 |
| 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): | 57 | 125 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 6 | 12 |
| *банков и кредитных организаций;* | 21 | 57 |
| *коллекторских агентств;* | 5 | 14 |
| *операторов связи;* | 1 | 2 |
| *интернет-сайтов;* | 4 | 11 |
| *социальных сетей;* | 1 | 1 |
| *ЖКХ;* | 4 | 11 |
| *СМИ;* | 1 | 4 |
| *иных.* | 6 | 13 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 8 | 8 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 44 | 106 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 5 | 11 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 | 0 |
| *банков и кредитных организаций;* | 0 | 0 |
| *коллекторских агентств;* | 0 | 0 |
| *операторов связи;* | 0 | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 2 | 4 |
| *социальных сетей;* | 0 | 0 |
| *ЖКХ;* | 1 | 3 |
| *СМИ;* | 3 | 3 |
| *иных.* | 0 | 1 |
| 1.3. Обращения (жалобы) граждан, касающиеся **обжалования действий ТО** | 0 | 0 |
| *подтвердились* | 0 | 0 |
| *не подтвердились* | 0 | 0 |
| 1.4. Обращения (жалобы) граждан по факту проявления **коррупции** | 0 | 0 |
| *подтвердились* | 0 | 0 |
| *не подтвердились* | 0 | 0 |
| 1.5. **Принятые меры**: | 0 | 14 |
| 1.5.1. Проведено внеплановых проверок (документарные/выездные), из них: | 0 | 0 |
| *выдано предписаний об устранении нарушений закона, сведения об исполнении выданных предписаний;* | 0 | 0 |
| *составлено протоколов об административных правонарушениях, с указанием конкретных статей КоАП РФ, результаты рассмотрения судом материалов дела об административном правонарушении;* | 0 | 0 |
| *направлено требований оператору об уточ., блок. или унич. недостоверных или полученных незаконным путем ПД, из них операторами добровольно устранены выявл. нарушения* | 0 | 6 |
| 1.5.2. **Направлено** материалов **в органы прокуратуры**, из них: | 4 | 8 |
| возбуждено административное производство по ст. 13.11 КоАП РФ; | 1 | 1 |
| внесено представлений; | 0 | 0 |
| выдано предупреждений; | 0 | 0 |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 0 | 1 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 0 | 0 |
| *б) истечением срока;* | 0 | 0 |
| *в) иные основания;* | 0 | 1 |
| информация не представлена. | 3 | 6 |
| 1.5.3. **Направлено** материалов **в суд**: | 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 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора;* | 0 | 0 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 0 | 0 |
| ПРИМЕЧАНИЕ |  |  |

*- в сфере связи*

Сведения о поступивших обращениях граждан в отчетном периоде приведены в таблице

| Показатель | 2 квартал 2016 года | 2 квартал 2017 год | 1 полугодие  2016 года | 1 полугодие 2017 года | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 52 | 73 | 114 | 144 | 26,3 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи в 1 полугодии 2016 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2016 год | | 2017 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 | 52 | 114 | 73 | 144 | 26,3 |
| 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) | 6,5 | 14,25 | 9,13 | 18 | 26,3 |
| 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) | 6,5 | 14,25 | 10,4 | 20,6 | 44,6 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи в 1 полугодии 2017 года:

- неоказание услуг связи;

- обращение за разъяснениями по вопросам оказания услуг связи;

- несоблюдение контрольных сроков получения международных почтовых отправлений;

- необоснованное выставление счета за услуги связи;

- неудовлетворительное качество оказания услуг связи;

- размещение антенн РЭС, сооружений связи вблизи жилых помещений;

- наличие радиопомех;

-нарушение сроков ответов операторами связи на претензии абонентов;

- подключение дополнительных платных услуг без согласия абонентов.

*в сфере массовых коммуникаций*

Сведения о поступивших обращениях граждан в отчетном периоде приведены в таблице

| Показатель | 2 квартал 2016 года | 2 квартал 2017 год | 1 полугодие  2016 года | 1 полугодие 2017 года | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 2 | 25 | 6 | 67 | 1016 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций в 1 полугодии 2017 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2016 год | | 2017 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 | 2 | 6 | 25 | 67 | 1016 |
| 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) | 0,6 | 2 | 8,3 | 22,3 | 1016 |
| 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) | 0,6 | 2 | 8,3 | 22,3 | 1016 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций в 1 полугодии 2017года:

- размещение в сети Интернет информации, распространение которой в РФ запрещено.