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 официальной интернет-странице Управления.

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. В 2015 году в приемной Президента Российской Федерации в Пензенской области проведено 2 личных приёма граждан: 27 апреля и 11 ноября 2015 года руководителем Управления. В рамках проведения приема рассмотрены обращения (жалобы) 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» и находятся под личным контролем руководителя Управления.

За 2015 год нарушений установленного действующим законодательством порядка, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», не допущено.

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице 1.5.22.1.

Таблица 1.5.22.1

| Показатель | 4 кв. 2014 год | 4 кв. 2015 год | 2014 год | 2015 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 | 70 | 83 | 295 | 371 | 25,8 |

Увеличению количества обращений (жалоб) граждан способствует информационная открытость деятельности Управления. Информация о результатах государственного контроля и надзора, о деятельности Управления Роскомнадзора по Пензенской области регулярно размещается в средствах массовой информации и на официальной интернет-странице Управления.

*- 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 | 2014 год | 2015 год | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2014 год | 4 кв. | 2015 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 | 24 | 97 | 23 | 144 | 48,5 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 2015 год приведены в таблице 1.5.22.2.

Таблица 1.5.22.2

| № п/п | Показатель | 2014 год | 2015 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2014 год | 4 кв. | 2015 год |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 0 | 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 | 0 |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 24 | 97 | 23 | 144 | 48,5 |
| 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 | 32,3 | 7,7 | 48 | 48,6 |
| 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) | 8 | 32,3 | 7,7 | 48 | 48,6 |

Подробные сведения о результатах работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 2015 год приведены в таблице 1.5.22.3.

Таблица 1.5.22.3

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 2015 год |
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 144 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 144 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 6 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 138 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 12 |
| 1.1.1. разъяснено | 6 |
| 1.1.2. находится на рассмотрении | 0 |
| 1.1.3. переадресовано по подведомственности в другие органы | 6 |
| 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): | 132 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 2 |
| *банков и кредитных организаций;* | 62 |
| *коллекторских агентств;* | 13 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 11 |
| *социальных сетей;* | 2 |
| *ЖКХ;* | 16 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 26 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 1 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 120 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 11 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 |
| *банков и кредитных организаций;* | 4 |
| *коллекторских агентств;* | 0 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 2 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 4 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 1 |
| 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 |
| *направлено требований оператору об уточ., блок. или унич. недостоверных или полученных незаконным путем ПД, из них операторами добровольно устранены выявл. нарушения* | 2 |
| 1.5.2. **Направлено** материалов **в органы прокуратуры**, из них: | 9 |
| возбуждено административное производство по ст. 13.11 КоАП РФ; | 2 |
| внесено представлений; | 0 |
| выдано предупреждений; | 0 |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 4 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 4 |
| *б) истечением срока;* | 0 |
| *в) иные основания;* | 0 |
| информация не представлена. | 3 |

*- в сфере связи*

Сведения о поступивших обращениях граждан приведены в таблице 1.5.22.4.

Таблица 1.5.22.4

| Показатель | 2014 год | 2015 год | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2014 год | 4 кв. | 2015 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 | 40 | 180 | 53 | 187 | 3,9 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи за 2015 год приведены в таблице 1.5.22.5.

Таблица 1.5.22.5

| № п/п | Показатель | 2014 год | 2015 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2014 год | 4 кв. | 2015 год |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 0 | 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 | 0 |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 40 | 180 | 53 | 187 | 3,9 |
| 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) | 4,4 | 20 | 6,6 | 23,3 | 16,5 |
| 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) | 5 | 22,5 | 7,6 | 26,1 | 16 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи в течение 2015 года:

- скорость доступа к сети Интернет не соответствует заявленной в тарифных планах оператора связи;

- неоказание услуг связи;

- обращение за разъяснениями по вопросам оказания услуг связи;

- необоснованное выставление счета за услуги связи;

- 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 1.5.22.6.

Таблица 1.5.22.6

| Показатель | 2014 год | 2015 год | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2014 год | 4 кв. | 2015 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 | 5 | 19 | 6 | 36 | 89,5 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций за 2015 год приведены в таблице 1.5.22.7.

Таблица 1.5.22.7

| № п/п | Показатель | 2014 год | 2015 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2014 год | 4 кв. | 2015 год |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 0 | 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 | 0 |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 5 | 19 | 6 | 36 | 89,5 |
| 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) | 1,6 | 6,3 | 2 | 12 | 90,4 |
| 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) | 1,6 | 6,3 | 2 | 12 | 90,4 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций за 2015 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.