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.

03.04. 2019 г., 19.11.2019 руководителем Управления проведен личный прием граждан в приемной Президента Российской Федерации в 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 2019 году 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 2018 года | 4 квартал 2019 год | 2018 год | 2019 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 | 310 | 299 | 1421 | 1249 | -12,1 |

***- В сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных***

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице 1.5.22.1.

Таблица 1.5.22.1

| Показатель | 4 квартал 2018 год | 4 квартал 2019 год | 2018 год | 2019 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 | 65 | 80 | 298 | 363 | 21,81 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных в 2019 году приведены в таблице 1.5.22.2.

Таблица 1.5.22.2

| № п/п | Показатель | 2018 год | 2019 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2018 год | 4 кв. | 2019 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 | 65 | 298 | 80 | 363 | 21,81 |
| 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) | 32,5 | 149 | 40 | 181,5 | 21,81 |
| 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) | 32,5 | 149 | 40 | 181,5 | 21,81 |

Подробные сведения о результатах работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 2019 год приведены в таблице 1.5.22.3.

Таблица 1.5.22.3

| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 2019 год |
| --- | --- |
|
|  |
|
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 363 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 363 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 6 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 357 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 1 |
| 1.1.1. разъяснено | 1 |
| 1.1.2. находится на рассмотрении | 0 |
| 1.1.3. переадресовано по подведомственности в другие органы | 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): | 361 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 22 |
| *банков и кредитных организаций;* | 83 |
| *коллекторских агентств;* | 15 |
| *операторов связи;* | 3 |
| *интернет-сайтов;* | 30 |
| *социальных сетей;* | 10 |
| *ЖКХ;* | 137 |
| *СМИ;* | 1 |
| *иных.* | 60 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 19 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 335 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 7 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 1 |
| *банков и кредитных организаций;* | 0 |
| *коллекторских агентств;* | 0 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 3 |
| *социальных сетей;* | 1 |
| *ЖКХ;* | 2 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 0 |
| 1.3. Обращения (жалобы) граждан, касающиеся **обжалования действий ТО** | 1 |
| *подтвердились* | 0 |
| *не подтвердились* | 1 |
| 1.4. Обращения (жалобы) граждан по факту проявления **коррупции** | 0 |
| *подтвердились* | 0 |
| *не подтвердились* | 0 |
| 1.5. **Принятые меры**: | 7 |
| 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* | 7 |
| 1.5.2. **Направлено** материалов **в органы прокуратуры** | 0 |
| 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. | 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 2019 год:

- в сфере ЖКХ значительно увеличилось количество жалоб на незаконное получение персональных данных граждан при выставлении счетов по вывозу ТКО (ТБО);

- распространение персональных данных граждан на интернет-сайтах;

- распространение персональных данных коллекторами.

***- 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 кв. 2018 год | 4 кв. 2019 год | 2018 год | 2019 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 140 | 75 | 530 | 580 | 9,4 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи за 2019 год приведены в таблице 1.5.22.5.

Таблица 1.5.22.5

| № п/п | Показатель | 2018 год | 2019 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2018 | 4 кв. | 2019 |
| 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 | 140 | 530 | 75 | 580 | 9,4 |
| 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) | 17,5 | 66,25 | 15 | 116 | 75,09 |
| 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) | 20 | 75,7 | 18,75 | 145 | 91,54 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи за 2019 год:

- 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 1.5.22.6.

Таблица 1.5.22.6

| Показатель | 4 квартал 2018 года | 4 квартал 2019 год | 2018 год | 2019 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 105 | 144 | 593 | 306 | -48,4 |

Уменьшение количества обращений связано с передачей полномочий по рассмотрению обращений по вопросам размещения информации в сети Интернет в отдел контроля и надзора в сфере связи, а в дальнейшем передача таких обращений в отдел контроля и надзора за соблюдением законодательства в сфере персональных данных, в 4 квартале 2019 года указанные обращения учтены в разделе массовые коммуникации.

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций в 2019 году приведены в таблице 1.5.22.7.

Таблица 1.5.22.7

| № п/п | Показатель | 2018 год | 2019 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2018г. | 4 кв. | 2019г. |
| 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 | 105 | 593 | 144 | 306 | -48,4 |
| 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) | 35 | 197,7 | 48 | 102 | -48,4 |
| 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) | 52,5 | 296,5 | 48 | 102 | -48,4 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций в 2019 году:

- распространение клеветнических материалов в сети Интернет;

- мошенничество в сети Интернет.