Сотрудники Управления осуществляют прием граждан в пределах своих полномочий в рабочем порядке.

Личный прием граждан в Управлении проводится руководителем. 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, указанное должностное лицо Управления осуществляет 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.

27.04.2018 в приемной Президента Российской Федерации в Пензенской области проведен приём граждан руководителем Управления. В рамках приема рассмотрены обращения четырех 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 9 месяцев 2018 года 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 | 3 квартал 2017 года | 3 квартал 2018 год | 9 месяцев2017 года | 9 месяцев 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 | 162 | 344 | 459 | 1111 | 142 |

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 1.5.22.1.

Таблица 1.5.22.1

| Показатель | 3 квартал 2017 года | 3 квартал 2018 год | 9 мес.2017 года | 9 мес. 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 | 70 | 86 | 195 | 233 | 19,4 |

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

Таблица 1.5.22.2

| № п/п | Показатель | 2017 год | 2018 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. |
| 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 | 70 | 195 | 86 | 233 | 19,4 |
| 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) | 23,3 | 65 | 43 | 116,5 | 79,2 |
| 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) | 23,3 | 65 | 43 | 116,5 | 79,2 |

Подробные сведения о результатах работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 9 месяцев 2018 года приведены в таблице 1.5.22.3.

Таблица 1.5.22.3

| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 3 квартал 2018 года | 9 мес. 2018 года |
| --- | --- | --- |
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 86 | 233 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 86 | 233 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 1 | 4 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 85 | 229 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 1 | 2 |
| 1.1.1. разъяснено | 1 | 2 |
| 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): | 85 | 231 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 8 | 13 |
| *банков и кредитных организаций;* | 21 | 68 |
| *коллекторских агентств;* | 10 | 29 |
| *операторов связи;* | 5 | 10 |
| *интернет-сайтов;* | 7 | 15 |
| *социальных сетей;* | 3 | 8 |
| *ЖКХ;* | 20 | 53 |
| *СМИ;* | 1 | 1 |
| *иных.* | 10 | 31 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 22 | 22 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 62 | 207 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 1 | 2 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 | 0 |
| *банков и кредитных организаций;* | 0 | 0 |
| *коллекторских агентств;* | 0 | 0 |
| *операторов связи;* | 0 | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 0 | 0 |
| *социальных сетей;* | 1 | 2 |
| *ЖКХ;* | 0 | 0 |
| *СМИ;* | 0 | 0 |
| *иных.* | 0 | 0 |
| 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**: | 1 | 2 |
| 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* | 1 | 2 |
| 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, госоргано**в, органов м. с., ИП, комм. орг., общ. объед. и др., из них: | 0 | 0 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере персональных данных за 9 месяцев 2018 года:

- 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 | 3 квартал 2017 года | 3 квартал 2018 год | 9 месяцев2017 года | 9 месяцев 2018 года | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 75 | 154 | 219 | 389 | 77,6 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи за 9 месяцев 2018 года приведены в таблице 1.5.22.5.

| № п/п | Показатель | 2017 год | 2018 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. |
| 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 | 75 | 219 | 154 | 389 | 77,6 |
| 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) | 9,4 | 27,4 | 19,3 | 48,6 | 77,4 |
| 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) | 9,4 | 27,4 | 22 | 55,6 | 102,9 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи за 9 месяцев 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 1.5.22.6.

Таблица 1.5.22.6

| Показатель | 3 квартал 2017 года | 3 квартал 2018 года | 9 месяцев2017 года | 9 месяцев 2018 года | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 17 | 104 | 45 | 489 | 986,66 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций за 9 месяцев 2018 года приведены в таблице 1.5.22.7.

Таблица 1.5.22.7

| № п/п | Показатель | 2017 год | 2018 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес | 3 кв. | 9 мес |
| 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 | 17 | 45 | 104 | 489 | 986,66 |
| 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) | 5,6 | 15 | 34,66 | 163 | 986,66 |
| 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) | 8,5 | 22,5 | 52 | 244,5 | 986,66 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций в 3 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.