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.

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

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице

| Показатель | 3 квартал 2016 года | 3 квартал 2017 год | 9 месяцев  2016 года | 9 месяцев 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 | 102 | 162 | 312 | 459 | 47,1 |

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 | 3 квартал 2016 года | 3 квартал 2017 год | 9 месяцев  2016 года | 9 месяцев 2017 года | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 45 | 70 | 138 | 195 | 41,3 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 9 месяцев 2017 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2016 год | | 2017 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. |
| 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 | 45 | 138 | 70 | 195 | 41,3 |
| 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) | 15 | 46 | 23,3 | 65 | 41,3 |
| 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) | 15 | 46 | 23,3 | 65 | 41,3 |

Подробные сведения о результатах работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 9 месяцев 2017 года приведены в таблице

| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 3 кв. 2017 года |
| --- | --- |
|
|  |
|
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 195 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 195 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 0 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 195 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 0 |
| 1.1.1. разъяснено | 0 |
| 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): | 195 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 16 |
| *банков и кредитных организаций;* | 91 |
| *коллекторских агентств;* | 27 |
| *операторов связи;* | 3 |
| *интернет-сайтов;* | 14 |
| *социальных сетей;* | 1 |
| *ЖКХ;* | 20 |
| *СМИ;* | 4 |
| *иных.* | 19 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 11 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 171 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 13 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 |
| *банков и кредитных организаций;* | 0 |
| *коллекторских агентств;* | 0 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 4 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 4 |
| *СМИ;* | 3 |
| *иных.* | 2 |
| 1.3. Обращения (жалобы) граждан, касающиеся **обжалования действий ТО** | 0 |
| 1.4. Обращения (жалобы) граждан по факту проявления **коррупции** | 0 |
| 1.5. **Принятые меры**: | 16 |
| 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* | 6 |
| 1.5.2. **Направлено** материалов **в органы прокуратуры**, из них: | 10 |
| возбуждено административное производство по ст. 13.11 КоАП РФ; | 1 |
| внесено представлений; | 0 |
| выдано предупреждений; | 0 |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 3 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 0 |
| *б) истечением срока;* | 1 |
| *в) иные основания;* | 2 |
| информация не представлена. | 6 |
| 1.5.3. **Направлено** материалов **в суд,** из них: | 0 |
| **2.** **Количество обращений**, поступивших **от юр. лиц, госоргано**в, органов м. с., ИП, комм. орг., общ. объед. и др., из них: | 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 9 месяцев 2017 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

| Показатель | 3 квартал 2016 года | 3 квартал 2017 год | 9 месяцев  2016 года | 9 месяцев 2017 года | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 51 | 75 | 165 | 219 | 32,7 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи за 9 месяцев 2017 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2016 год | | 2017 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. |
| 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 | 51 | 165 | 75 | 219 | 32,7 |
| 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) | 6,4 | 20,6 | 9,4 | 27,4 | 33 |
| 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) | 6,4 | 20,6 | 9,4 | 27,4 | 33 |

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

Таблица

| Показатель | 3 квартал 2016 года | 3 квартал 2017 год | 9 месяцев  2016 года | 9 месяцев 2017 года | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 6 | 17 | 9 | 45 | 400 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций за 9 месяцев 2017 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 9 мес.  2016 года | 9 мес.  2017 года | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | - |
| 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 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 9 | 45 | 400 |
| 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) | 3 | 15 | 400 |
| 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) | 3 | 15 | 400 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций за 9 месяцев 2017 года:

- распространение материалов в сети Интернет: информации с признаками нарушения ст. 4 Закона РФ № 2124-1 от 27.12.1991 «О средствах массовой информации» (признаки распространения информации, распространение которой в РФ запрещено).