Полномочия по осуществлению приёма граждан и обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок возложены на Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций в соответствии с п. 5.11. Положения о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, утвержденного постановлением Правительства РФ от 16.03.2009 № 228.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В 1 квартале 2021г. в Управлении Роскомнадзора по Пензенской области в процессе рассмотрения обращений граждан нарушений действующего законодательства не допущено.

**Сведения о поступивших обращениях**

| Показатель | 1 квартал 2020 года | 1 квартал 2021 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 | 356 | 380 | 6,3 |

***- в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных:***

**Сведения о поступивших обращениях**

| Показатель | 1 квартал 2020 год | 1 квартал 2021 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 | 80 | 83 | 3,6 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных в 1 квартале 2021 г.

| № п/п | Показатель | 2020 год | 2021 год | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 кв. | 1 кв. |
| 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 | 80 | 83 | 3,6 |
| 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) | 26,67 | 27,66 | 3,57 |
| 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) | 26,67 | 27,66 | 3,57 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере персональных данных в 1 квартале 2021 года:

- в сфере ЖКХ: жалобы 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:***

| Показатель | 1 квартал 2020 год | 1 квартал 2021 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 | 82 | 107 | 21,4 |

**Сведения о результатах работы с обращениями граждан в сфере связи**

| № п/п | Показатель | 1 квартал 2020 года | 1 квартал 2021 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 | 82 | 107 | 21,4 |
| 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) | 18,4 | 21,4 | 16,3 |
| 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) | 18,4 | 21,4 | 16,3 |

Основные вопросы, по которым обращались граждане и юридические лица в течение 1 квартала 2021 года:

- вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников (11 обращений) что составляет 10,2% от общего числа обращений;

- вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений (22 обращения) что составляет 20,56% от общего числа обращений;

***- в сфере массовых коммуникаций***

**Сведения о поступивших обращениях**

| Показатель | 1 квартал 2020 год | 1 квартал 2021 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 | 184 | 168 | 9,5 |

В 1 квартале 2021 года в Управление Роскомнадзора по Пензенской области поступило **168** обращений граждан.

Рассмотрением обращений в сфере массовых коммуникаций занимается 4 сотрудника, контроль осуществляет руководитель.

В течение 1 квартала 2021 года в Управление Роскомнадзора по Пензенской области всего поступило 168 обращений граждан по тематики СМИ и информационные технологии.

В Управление обращения поступили:

1 - Администрация города Пензы

1 - Госжилстройтехинспекция Пензенской области

2 - Следственное управление СК России по Пензенской области

1- Прокуратура Железнодорожного района г. Пензы

163 - непосредственно от граждан.

| Тема обращения | 1 квартал 2020 | 1 квартал 2021 |
| --- | --- | --- |
| СМИ: | 8 | 3 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 | 0 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 | 3 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 0 |
| Интернет и информационные технологии | 165 | 165 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 164 | 161 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 0 | 4 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 | 0 |
| Итого: | 173 | 168 |