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. За 9 месяцев 2015 года в приемной Президента Российской Федерации в Пензенской области проведен личный приём граждан 27 мая 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 9 месяцев 2015 года 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 | 3 квартал 2014 года | 3 квартал 2015 год | 9 мес.2014 года | 9 мес. 2015 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 | 74 | 117 | 222 | 288 | 29,7 |

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,  % |
| --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 14 | 71 | 53 | 122 | 71,8 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 9 месяцев 2015 года приведены в таблице 1.5.22.2.

Таблица 1.5.22.2

| № п/п | Показатель | 2014 год | 2015 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. |
| 1. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 14 | 71 | 53 | 122 | 71,8 |
| 2. | 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) | 4,6 | 23,6 | 13,2 | 30,5 | 29,2 |
| 3. | 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) | 4,6 | 23,6 | 13,2 | 30,5 | 29,2 |

Подробные сведения о результатах работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 9 месяцев 2015 года приведены в таблице 1.5.22.3.

Таблица 1.5.22.3

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 9 мес. 2015 года |
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 122 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 122 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 5 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 117 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 11 |
| 1.1.1. разъяснено | 11 |
| 1.1.2. находится на рассмотрении | 0 |
| 1.1.3. переадресовано по подведомственности в другие органы | 5 |
| 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): | 106 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 1 |
| *банков и кредитных организаций;* | 48 |
| *коллекторских агентств;* | 11 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 6 |
| *социальных сетей;* | 1 |
| *ЖКХ;* | 15 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 24 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 13 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 84 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 9 |
| *банков и кредитных организаций;* | 2 |
| *интернет-сайтов;* | 2 |
| *ЖКХ;* | 4 |
| *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. направлено требований оператору об уточ., блок. или унич. недостоверных или полученных незаконным путем ПД, из них операторами добровольно устранены выявл. нарушения* | 1 |
| 1.5.2. **Направлено** материалов **в органы прокуратуры**, из них: | 7 |
| 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;* | 3 |
| *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,  % |
| --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 46 | 140 | 56 | 134 | -4,3 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи за 9 месяцев 2015 года приведены в таблице 1.5.22.5.

Таблица 1.5.22.5

| № п/п | Показатель | 2014 год | 2015 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 46 | 140 | 56 | 134 | -4,3 |
| 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) | 5,1 | 15,6 | 6,2 | 14,9 | -4,49 |
| 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) | 5,8 | 17,5 | 8 | 19,1 | 9,14 |

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

- оказание услуги MNP.

*- 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,  % |
| --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 6 | 13 | 8 | 28 | 115,4 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций за 9 месяцев 2015 года приведены в таблице 1.5.22.7.

Таблица 1.5.22.7

| № п/п | Показатель | 2014 год | 2015 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 6 | 13 | 8 | 28 | 115,4 |
| 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) | 2 | 4,3 | 2,6 | 9,3 | 116,3 |
| 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) | 2 | 4,3 | 2,6 | 9,3 | 116,3 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций за 9 месяцев 2015 года:

- распространение материалов в сети Интернет: с признаками экстремизма, а также иной информации, распространение которой в РФ запрещено;

- распространение клеветнических материалов в сети Интернет;

- размещение в сети Интернет материалов с признаками пропаганды культа насилия и жестокости, а также иной информации, распространение которой в РФ запрещено.