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 1 квартале 2019 года в процессе рассмотрения обращений граждан нарушений действующего законодательства не допущено.

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице

| Показатель | 1 квартал 2018 года | 1 квартал 2019 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, за отчетный период | 357 | 342 | -4,2 |

***В сфере персональных данных***

Сведения о поступивших обращениях граждан в отчетном периоде приведены в таблице

| Показатель | 1 квартал 2018 года | 1 квартал 2019 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 | 60 | 143 | 138,3 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 1 квартал 2019 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 1 квартал 2018 года | 1 квартал 2019 года | Отклонение показателей, % |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 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 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 60 | 143 | 138,3 |
| 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) | 20 | 47,7 | 138,5 |
| 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 | 47,7 | 138,5 |

Подробные сведения о результатах работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 1 квартал 2019 года приведены в таблице

| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 1 кв. 2019 года |
| --- | --- |
|
|  |
|
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 143 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 143 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 3 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 140 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 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): | 143 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 9 |
| *банков и кредитных организаций;* | 8 |
| *коллекторских агентств;* | 5 |
| *операторов связи;* | 3 |
| *интернет-сайтов;* | 21 |
| *социальных сетей;* | 6 |
| *ЖКХ;* | 71 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 20 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 46 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 96 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 1 |
| *социальных сетей;* | 1 |
| 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 |
| 1.5. **Принятые меры**: | 1 |
| 1.5.1. Проведено внеплановых проверок (документарные/выездные), из них: | 0 |
| *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** | 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 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора;* | 0 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 0 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере персональных данных в 1 квартале 2019 года:

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

- интернет-сайтов (отсутствие политики конфиденциальности; блокировка сайта).

***В сфере связи***

Сведения о поступивших обращениях граждан приведены в таблице

| Показатель | 1 квартал 2018 года | 1 квартал 2019 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 | 85 | 116 | 36,47 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи в 1 квартале 2019 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 1 квартал 2018 года | 1 квартал 2019 года | Отклонение показателей, % |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 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 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 85 | 116 | 36,47 |
| 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) | 10,6 | 14,5 | 36,79 |
| 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) | 10,6 | 14,5 | 36,79 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи в 1 квартале 2019 года:

- неоказание 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

| Показатель | 1 квартал 2018 года | 1 квартал 2019 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 | 212 | 83 | -60,8 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций в 1 квартале 2019 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 1 квартал 2018 года | 1 квартал 2019 года | Отклонение показателей, % |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений) | 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 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 212 | 83 | -60,8 |
| 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) | 53 | 27,7 | -47,7 |
| 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) | 53 | 27,7 | -47,7 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций в 1 квартале 2019 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.