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 2018 год в процессе рассмотрения обращений граждан нарушений действующего законодательства не допущено.

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице

| Показатель | 4 квартал 2017 года | 4 квартал 2018 год | 2017 год | 2018 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 | 271 | 310 | 808 | 1421 | 75,86 |

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

| Показатель | 4 квартал 2017 года | 4 квартал 2018 год | 2017 год | 2018 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 | 56 | 65 | 251 | 298 | 18,7 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 2018 год приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2017 год | 2018 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2017 год | 4 кв. | 2018 год |
| 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 | 56 | 251 | 65 | 298 | 18,7 |
| 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) | 18,7 | 83,7 | 32,5 | 149 | 78,01 |
| 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) | 18,7 | 83,7 | 32,5 | 149 | 78,01 |

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

| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 4 квартал 2018 года | 2018 год |
| --- | --- | --- |
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 65 | 298 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 65 | 298 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 3 | 7 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 62 | 291 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 1 | 3 |
| 1.1.1. разъяснено | 1 | 3 |
| 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): | 64 | 295 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 8 | 21 |
| *банков и кредитных организаций;* | 15 | 84 |
| *коллекторских агентств;* | 6 | 35 |
| *операторов связи;* | 2 | 12 |
| *интернет-сайтов;* | 10 | 25 |
| *социальных сетей;* | 3 | 11 |
| *ЖКХ;* | 8 | 61 |
| *СМИ;* | 1 | 1 |
| *иных.* | 11 | 45 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 12 | 12 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 51 | 280 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 1 | 3 |
| *социальных сетей;* | 0 | 2 |
| *ЖКХ;* | 1 | 1 |
| 1.3. Обращения (жалобы) граждан, касающиеся **обжалования действий ТО** | 0 | 0 |
| 1.5. **Принятые меры**: | 1 | 3 |
| *направлено требований оператору об уточ., блок. или унич. недостоверных или полученных незаконным путем ПД, из них операторами добровольно устранены выявл. нарушения* | 1 | 3 |
| 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.: | 0 | 0 |
| 2.1.Обращения юр. лиц и др. по факту проявления **коррупции** | 0 | 0 |
| 3.Жалобы на предоставление государственной услуги "**Ведение реестра** операторов, осуществляющих обработку персональных данных" и результаты рассмотрения жалоб | 0 | 0 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере персональных данных за 2018 год:

- передача банками и кредитными организациями персональных данных граждан агентствам по взысканию долгов (коллекторским агентствам);

- незаконная обработка банками и кредитными организациями персональных данных граждан;

- распространение персональных данных граждан ЖКХ.

***В сфере связи***

Сведения о поступивших обращениях граждан в отчетном периоде приведены в таблице

| Показатель | 4 кв. 2017 года | 4 кв. 2018 год | 2017 год | 2018 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 115 | 140 | 345 | 530 | 53,6 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи за 2018 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2017 год | 2018 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2017 | 4 кв. | 2018 |
| 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 | 115 | 345 | 140 | 530 | 53,6 |
| 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) | 14,4 | 43,13 | 17,5 | 66,25 | 53,6 |
| 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) | 16,4 | 49,3 | 20 | 75,7 | 53,6 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи за 2018 год:

- 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

| Показатель | 4 квартал 2017 года | 4 квартал 2018 года | 2017 год | 2018 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 100 | 105 | 212 | 593 | 279,7 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций за 2018 год приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2017 год | 2018 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 кв. | 2017 | 4 кв. | 2018 |
| 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 | 100 | 212 | 105 | 593 | 279,7 |
| 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) | 33,3 | 70,6 | 35 | 197,7 | 180,0 |
| 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) | 33,3 | 70,6 | 52,5 | 296,5 | 320,0 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций в 2018 году:

- 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.