За 9 месяцев 2019 года в процессе рассмотрения обращений граждан нарушений действующего законодательства не допущено.

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице 1.5.22.1.

Таблица 1.5.22.1

| Показатель | 3 квартал 2018 года | 3 квартал 2019 год | 9 мес. 2018 год | 9 мес. 2019 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 | 344 | 276 | 1111 | 950 | -14,5 |

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

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице 1.5.22.1.

Таблица 1.5.22.1

| Показатель | 3 квартал 2018 года | 3 квартал 2019 год | 9 мес. 2018 года | 9 мес. 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 | 86 | 62 | 233 | 283 | 21,45 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 9 месяцев 2019 года приведены в таблице 1.5.22.2.

Таблица 1.5.22.2

| № п/п | Показатель | 2018 год | 2019 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес. 2018 года | 3 кв. | 9 мес. 2019 года |
| 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 | 86 | 233 | 62 | 283 | 21,45 |
| 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) | 43 | 116,5 | 31 | 141,5 | 21,45 |
| 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) | 43 | 116,5 | 31 | 141,5 | 21,45 |

Подробные сведения о результатах работы Управления с обращениями граждан в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных за 9 месяцев 2019 года приведены в таблице 1.5.22.3.

Таблица 1.5.22.3

| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 9 мес. 2019 года |
| --- | --- |
|
|  |
|
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 283 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 283 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 5 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 278 |
| 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): | 283 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 14 |
| *банков и кредитных организаций;* | 54 |
| *коллекторских агентств;* | 10 |
| *операторов связи;* | 3 |
| *интернет-сайтов;* | 28 |
| *социальных сетей;* | 10 |
| *ЖКХ;* | 128 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 36 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 11 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 268 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 4 |
| *интернет-сайтов;* | 1 |
| *социальных сетей;* | 1 |
| *ЖКХ;* | 2 |
| 1.3. Обращения (жалобы) граждан, касающиеся **обжалования действий ТО** | 1 |
| *не подтвердились* | 1 |
| 1.4. Обращения (жалобы) граждан по факту проявления **коррупции** | 0 |
| 1.5. **Принятые меры**: | 4 |
| 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* | 4 |
| 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., 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 2019 года:

- в сфере ЖКХ значительно увеличилось количество жалоб 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***

Сведения о поступивших обращениях граждан в отчетном периоде приведены в таблице 1.5.22.4.

Таблица 1.5.22.4

| Показатель | 3 квартал 2018 года | 3 квартал 2019 год | 9 месяцев2018 года | 9 месяцев 2019 года | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 154 | 186 | 389 | 505 | 29,8 |

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере связи за 9 месяцев 2019 года приведены в таблице 1.5.22.5.

Таблица 1.5.22.5

| № п/п | Показатель | 2018 год | 2019 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. |
| 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 | 154 | 389 | 186 | 505 | 29,8 |
| 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) | 19,3 | 48,6 | 23,25 | 63,13 | 29,8 |
| 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) | 22 | 55,6 | 26,6 | 72,1 | 29,7 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи за 9 месяцев 2019 года:

- 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 1.5.22.6.

Таблица 1.5.22.6

| Показатель | 3 квартал 2018 года | 2 квартал 2019 год | 9 мес. 2018 года | 9 мес. 2019 года | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 104 | 28 | 489 | 162 | -66,9 |

Уменьшение количества обращений связано с передачей полномочий по рассмотрению обращений по вопросам размещения информации в сети Интернет в отдел контроля (надзора) в сфере связи.

Результаты работы Управления с обращениями граждан в сфере массовых коммуникаций за 9 месяцев 2019 года приведены в таблице 1.5.22.7.

Таблица 1.5.22.7

| № п/п | Показатель | 2018 год | 2019 год | Отклонение показателей,% |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. |
| 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 | 104 | 489 | 28 | 162 | -66,9 |
| 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) | 34,66 | 163 | 9,3 | 54 | -66,9 |
| 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) | 52 | 244,5 | 14 | 81 | -66,9 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций за 9 месяцев 2019 года:

- распространение клеветнических материалов в сети Интернет;

- мошенничество в сети Интернет.