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

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице

| Показатель | 2 квартал 2018 года | 2 квартал 2019 год | 1 пол. 2018 год | 1 пол. 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 | 410 | 332 | 767 | 674 | -12,1 |

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

Сведения о поступивших обращениях приведены в таблице

| Показатель | 2 квартал 2018 года | 2 квартал 2019 год | 1 пол. 2018 года | 1 пол. 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 | 87 | 78 | 147 | 221 | 50,3 |

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

| № п/п | Показатель | 2018 год | | 2019 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 кв. | 1 пол. 2018 года | 2 кв. | 1 пол. 2019 года |
| 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 | 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 | 0 | 0 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 87 | 147 | 78 | 221 | 50,3 |
| 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) | 43,5 | 73,5 | 39 | 110,5 | 50,3 |
| 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) | 43,5 | 73,5 | 39 | 110,5 | 50,3 |

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

| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 1 пол. 2019 года |
| --- | --- |
|
|  |
|
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 221 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 221 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 4 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 217 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 0 |
| 1.1.1. разъяснено | 0 |
| 1.1.2. находится на рассмотрении | 0 |
| 1.1.3. переадресовано по подведомственности в другие органы | 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): | 221 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 13 |
| *банков и кредитных организаций;* | 15 |
| *коллекторских агентств;* | 8 |
| *операторов связи;* | 3 |
| *интернет-сайтов;* | 25 |
| *социальных сетей;* | 8 |
| *ЖКХ;* | 119 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 30 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 16 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 202 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 3 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 |
| *банков и кредитных организаций;* | 0 |
| *коллекторских агентств;* | 0 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 1 |
| *социальных сетей;* | 1 |
| *ЖКХ;* | 1 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 0 |
| 1.3. Обращения (жалобы) граждан, касающиеся **обжалования действий ТО** | 0 |
| 1.4. Обращения (жалобы) граждан по факту проявления **коррупции** | 0 |
| *подтвердились* | 0 |
| *не подтвердились* | 0 |
| 1.5. **Принятые меры**: | 3 |
| 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* | 3 |
| 1.5.2. **Направлено** материалов **в органы прокуратуры**: | 0 |
| 1.5.3. **Направлено** материалов **в суд**: | 0 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере персональных данных за 1 полугодие 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.

***- в сфере связи***

Сведения о поступивших обращениях граждан в отчетном периоде приведены в таблице

| Показатель | 2 квартал 2018 года | 2 квартал 2019 года | 1 полугодие  2018 года | 1 полугодие 2019 года | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 150 | 203 | 236 | 319 | 35,17 |

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

| № п/п | Показатель | 2018 год | | 2019 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 кв. | 1 полугодие  2018 | 2 кв. | 1 полугодие  2019 |
| 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 | 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 | 0 | 0 | - |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 150 | 236 | 203 | 319 | 35,17 |
| 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) | 18,75 | 29,5 | 25,38 | 39,88 | 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) | 18,75 | 29,5 | 25,38 | 39,88 | 53,6 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи в 1 полугодии 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

| Показатель | 2 квартал 2018 года | 2 квартал 2019 год | 1 пол. 2018 года | 1 пол. 2019 года | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан | 173 | 51 | 384 | 134 | -65,1 |

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 1 полугодие 2019 года приведены в таблице

| № п/п | Показатель | 2018 год | | 2019 год | | Отклонение показателей,  % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 кв. | 1 пол. | 2 кв. | 1 пол. |
| 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 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| 3. | Количество обращений граждан в отчетном периоде | 173 | 384 | 51 | 134 | -65,1 |
| 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) | 57,7 | 128 | 17 | 44,7 | -65,1 |
| 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) | 57,7 | 128 | 17 | 44,7 | -65,1 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций в 1 полугодии 2019 году:

- распространение клеветнических материалов в сети Интернет;

- мошенничество в сети Интернет.