**Осуществление приема граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок в 2014 году**

Организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан в Управлении осуществляется специалистом, на которого возложены функции делопроизводства. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на начальников структурных подразделений Управления, ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях также несут начальники структурных подразделений Управления.

 Все поступающие в Управление обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Управления, направляются в течение семи дней со дня регистрации по подведомственности, о чем сообщается заявителю.

Сравнительный анализ значений показателей результативности рассмотрения обращений приведен в таблице:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель (для каждой сферы деятельности)** | **На конец отчетного периода прошлого года** | **На конец отчетного периода текущего года** |
| **4 кв.** | **12 месяцев**  | **4 кв.** | **12 месяцев** |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах от общего числа обращений) – всего:- в том числе по сферам деятельности: | 0% | 0% |
| в сфере связи | 0% | 0% |
| в области персональных данных | 0% | 0% |
| в сфере массовых коммуникаций | 0% | 0% |
| в сфере информационных технологий | 0% | 0% |
| 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) – всего:- в том числе по сферам деятельности: | 0% | 0% |
| в сфере связи | 0% | 0% |
| в области персональных данных | 0% | 0% |
| в сфере массовых коммуникаций | 0% | 0% |
| в сфере информационных технологий | 0% | 0% |
| количество обращений граждан в отчетном периоде – всего:- в том числе по сферам деятельности: | 47 | 175 | 55 | 235 |
| в сфере связи | 23 | 109 | 25 | 101 |
| в области персональных данных | 24 | 56 | 26 | 61 |
| в сфере массовых коммуникаций | 0 | 10 | 4 | 73 |
| в сфере информационных технологий | 0 | 0 | 0 | 0 |
| количество обращений граждан, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность (сведения о нагрузке) – всего:- в том числе по сферам деятельности: | 6 | 25 | 6,8 | 29 |
| в сфере связи | 7,6 | 36,3 | 8,3 | 33,6 |
| в области персональных данных | 12 | 37,3 | 8,6 | 20,3 |
| в сфере массовых коммуникаций | 0 | 3,3 | 2 | 24,3 |
| в сфере информационных технологий | 0 | 0 | 0 | 0 |

В результате сравнительного анализа значений показателей результативности, приведенных в таблице, с учетом сведений о нагрузке на одного сотрудника, можно сделать вывод о том, что нагрузка на одного государственного инспектора, в полномочия которого входит рассмотрение обращений граждан, в четвертом квартале 2014 года по сравнению с аналогичным периодом 2013 года значительно не возросла, однако в сравнительном анализе значений показателей за 2014 и 2013 года следует отметить об увеличении в 2014 году количества обращений граждан, приходящихся на одного сотрудника Управления, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, на 16 %.

Обращения граждан, поступающие в Управление, внимательно рассматриваются и по всем вопросам, поставленным в обращении, и рассмотрение которых входит в компетенцию Управления, специалистами Управления даются необходимые ответы заявителям.

Основной тематикой обращений в отчетном периоде является:

- в сфере персональных данных:

* Незаконная обработка персональных данных субъектов персональных данных, в том числе передача персональных данных третьим лицам без согласия субъекта персональных данных
* По вопросу разъяснения законодательства в области обработки персональных данных
* Обработка биометрических персональных данных без согласия субъекта персональных данных
* Размещения персональных данных в сети интернет без согласия субъекта персональных данных

- в сфере связи:

* по вопросу невручения международных почтовых отправлений, заказных писем;
* по вопросу нарушения контрольных сроков прохождения заказной корреспонденции;
* по вопросу необеспечения сохранности международной посылки;
* по вопросу нарушения режима работы отделения почтовой связи;
* по вопросу правомерности размещения базовой станции сотовой связи
* по вопросу неудовлетворительного качества оказания телематических услуг связи;
* по вопросу оказания дополнительных услуг без согласия абонента;
* по вопросу выставления счетов на оплату услуг связи за не оказанные услуги связи, несогласия с суммой выставленного счета на оплату услуг связи;

В сфере массовых коммуникаций:

* по вопросу блокировки доступа к сайту
* по вопросу разъяснения законодательства о лицензировании в области телерадиовещания;

В сфере информационных технологий: обращения не поступали.