**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**

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** |
| **1 кв.** | **1 кв.** |
| 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: | 38 | 45 |
| в сфере связи | 20 | 19 |
| в области персональных данных | 14 | 21 |
| в сфере массовых коммуникаций | 4 | 5 |
| в сфере информационных технологий | 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: | 5 | 5,6 |
| в сфере связи | 6,6 | 6,3 |
| в области персональных данных | 7 | 10,5 |
| в сфере массовых коммуникаций | 1,3 | 1,6 |
| в сфере информационных технологий | 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 первом квартале 2015 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года значительно не возросла, однако следует отметить об увеличении в первом квартале 2015 года количества обращений граждан, приходящихся на одного сотрудника Управления, осуществляющего рассмотрение обращений граждан в области персональных данных, на 33 %.

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 правомерности размещения базовой станции сотовой связи
* по вопросу неудовлетворительного качества оказания телематических услуг связи;
* по вопросу оказания дополнительных услуг без согласия абонента;
* неоказание услуг местной телефонной связи;

В сфере массовых коммуникаций:

* по вопросу блокировки доступа к сайту; распространения информации в сети интернет неограниченному кругу лиц.

В сфере информационных технологий: обращения не поступали.