**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** |
| **2 кв.** | **1 полугодие**  | **2 кв.** | **1 полугодие** |
| 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: | 52 | 87 | 93  | 135 |
| в сфере связи | 30 | 53 | 27 | 49 |
| в области персональных данных | 13 | 23 | 11 | 25 |
| в сфере массовых коммуникаций | 9 | 11 | 55  | 61 |
| 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: | 7,4 | 12,5 | 13,2 | 16,9 |
| в сфере связи | 10 | 17,7 | 9 | 16,3 |
| в области персональных данных | 6,5 | 11,5 | 3,6 | 8,3 |
| в сфере массовых коммуникаций | 3 | 3,7 | 13,7 | 15,2 |
| 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 возрастании нагрузки на одного государственного инспектора, в полномочия которого входит рассмотрение обращений граждан, во втором квартале 2014 года по сравнению с аналогичным периодом 2013 года.

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

- в сфере связи:

* по вопросу невручения международных почтовых отправлений, заказных писем*;*
* по вопросу нарушения контрольных сроков прохождения заказной корреспонденции;
* по вопросу расчета за услуги подвижной радиотелефонной связи и (или) и неправомерного списания денежных средств с лицевого счета абонента;
* по вопросу выставления счетов на оплату услуг телефонной связи за не оказанные услуги;
* по вопросу длительности устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи;
* по вопросу неудовлетворительного оказания услуг по предоставлению доступа к сети интернет;
* по вопросу неудовлетворительного качества приема телерадиопрограмм, радиопрограмм;
* отказ в проведении интернета в связи с отсутствием технической возможности

В сфере массовых коммуникаций:

* По вопросу ограничения доступа к информации, распространение которой на территории РФ запрещено
* По вопросу блокировки доступа к сайтам
* По вопросу закрытия доступа к странице на сайте «В контракте»
* По вопросу опровержения в СМИ материалов, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию

В сфере информационных технологий: обращения не поступали.