**1.5. 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 2017 года** | **На конец отчетного периода 2016 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: | 214 | 450 | 97 | 336 |
| в сфере связи | 65 | 181 | 39 | 147 |
| в области персональных данных | 50 | 144 | 47 | 152 |
| в сфере массовых коммуникаций | 106 | 125 | 10 | 37 |
| 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: | 21,4 | 45 | 10,7 | 37,3 |
| в сфере связи | 16,25 | 45,25 | 9,7 | 36,7 |
| в области персональных данных | 16,6 | 48 | 12 | 38 |
| в сфере массовых коммуникаций | 35,3 | 41,6 | 3,3 | 12,3 |
| 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 4 квартале 2017 года по сравнению с аналогичным периодом 2016 года увеличилась в 2 раза. Однако, следует отметить об увеличении в период за 12 месяцев 2017 года в сравнении с отчетным периодом прошлого года количества обращений граждан, приходящихся на одного сотрудника Управления, осуществляющего рассмотрение обращений граждан в сфере массовых коммуникаций.

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
* размещения персональных данных в сети интернет без согласия субъекта персональных данных

- в сфере связи:

* по вопросу невручения международных почтовых отправлений;
* по вопросу нарушения контрольных сроков прохождения письменной корреспонденции, в том числе международных почтовых отправлений;
* по вопросу правомерности изменения режима работы отделения почтовой связи;
* по вопросу неудовлетворительного качества оказания услуг связи;
* по вопросу неправомерного списания денежных средств со счета абонента;
* по вопросу правомерности действий управляющих компаний по недопущению в помещения, являющимися общей собственностью собственников многоквартирных домов, операторов связи для оказания услуг связи абонентам;
* по вопросу подключения дополнительных услуг абоненту;

- в сфере массовых коммуникаций:

* по вопросу размещения в СМИ информации порочащей честь, достоинство и деловую репутацию;
* по вопросу размещения противоправной информации в сети интернет;
* по вопросу распространения информации без знака информационной продукции;

- в сфере информационных технологий: обращения не поступали.