**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 3 квартале 2019 года**

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 2019 года** | **На конец отчетного периода 2018 года** |
| **3 кв.** | **9 месяцев**  | **3 кв.** | **9 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: | 313 | 462 | 217 | 864 |
| в сфере связи | 39 | 131 | 39 | 227 |
| в области персональных данных | 51 | 214 | 54 | 192 |
| в сфере массовых коммуникаций | 174 | 303 | 124 | 445 |
| в сфере информационных технологий |  49 | 127 | 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: | 39,1 | 96,9 | 31 | 123,4 |
| в сфере связи | 9,8 | 32,8 | 13 | 75,6 |
| в области персональных данных | 12,8 | 32,8 | 13,5 | 48 |
| в сфере массовых коммуникаций | 43 | 75,8 | 31 | 111,3 |
| в сфере информационных технологий | 12,3 | 31,8 | 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, во третьем квартале 2019 года по сравнению с аналогичным периодом 2018 года увеличилась (на 8 жалоб). Также следует отметить значительное увеличение за 9 месяцев 2019 года в сравнении с аналогичным периодом прошлого года количества обращений граждан, приходящихся на одного сотрудника Управления, осуществляющего рассмотрение обращений граждан в сфере массовых коммуникаций и информационных технологий. При этом нагрузка на сотрудников, осуществлявших рассмотрение обращений граждан в сфере ПД, в течение отчетного периода несколько снизилось (с 13,5 до 12,8).

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 информации в сети Интернет неправомерной информации, в том числе, по пропаганде наркотических средств, информации, порочащей честь достоинство и деловую репутацию;
* по вопросу размещения недостоверной информации в СМИ

- в сфере информационных технологий: обращения не поступали

- в сфере информационных технологий:

* вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);
* требования о разблокировке сайтов