**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 4 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** | |
| **4 кв.** | **12 месяцев** | **4 кв.** | **12 месяцев** |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований [законодательства](consultantplus://offline/ref=002F0D143B72741238DF0A9AB29F3336071B9E7B70289B817B22F4E1A6EFP8M) 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](consultantplus://offline/ref=002F0D143B72741238DF0A9AB29F3336071B9E7B70289B817B22F4E1A6EFP8M) 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: | 261 | 1036 | 181 | 1045 |
| в сфере связи | 41 | 172 | 45 | 272 |
| в области персональных данных | 87 | 301 | 69 | 261 |
| в сфере массовых коммуникаций | 114 | 417 | 67 | 512 |
| в сфере информационных технологий | 19 | 146 | 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: | 29 | 115,1 | 25,9 | 149,2 |
| в сфере связи | 13,6 | 43 | 15 | 90,7 |
| в области персональных данных | 29 | 100,3 | 17,5 | 65,3 |
| в сфере массовых коммуникаций | 38 | 139 | 16,8 | 128 |
| в сфере информационных технологий | 6,4 | 48,6 | 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 2019 года по сравнению с аналогичным периодом 2018 года увеличилась (на 4 жалобы). Также следует отметить значительное увеличение за 12 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 и персональных данных. Нагрузка на сотрудников, осуществлявших рассмотрение обращений граждан в сфере связи в течение четвертого квартала снизилась незначительно (с 15 по 13,6)

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