*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*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 3 квартал 2016 / 9 месяцев 2016 |
| Запланировано мероприятий |
| Проведено мероприятий, из них: |  |
| поступило обращений | 317/810 |
| рассмотрено (без учета перенаправленных обращений) | 291/578 |
| на рассмотрении | 62/160 |
| переадресовано | 26/134 |
| Нарушено сроков рассмотрения по жалобам | **0** |

С учетом каналов поступления обращений в Управление за 3 квартал 2016 года, их можно классифицировать следующим образом:

- **100** обращений получено почтовой связью;

- **16** обращений представлено при посещении;

**- 110** обращения получено с официального сайта службы;

-  **62** обращений получено по электронной почте;

- **20** электронных обращений получено посредством СЭД;

- **9** устных обращений

в сфере СМИ и вещания поступило - **20**, из них:

- 6 на рассмотрении

- 11 разъяснено

- 3 переадресовано

Полномочие выполняют 8 специалистов (с учетом вакантных должностей)

| № п/п | Показатель | На конец отчетного периода 2015 года | На конец отчетного периода текущего года |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0% | 0% |
| 2. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0% | 0% |
| 3. | Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 35 | 17 |
| 4. | Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходившихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 4,3 | 2.1 |
| 5. | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях:- вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач;- вопросы организации деятельности СМИ, сайтов, разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию. | 32,4%19,2% | 25%35% |

в сфере связи поступило - **204**, из них:

- 36 на рассмотрении

- 155 разъяснено

- 7 поддержано

- 4 переадресовано

- 2 не поддержано

Полномочие выполняют 16 специалистов (с учетом вакантных должностей)

| № п/п | Показатель | На конец отчетного периода 2015 года | На конец отчетного периода текущего года |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0% | 0% |
| 2. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0% | 0% |
| 3. | Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 151 | 177 |
| 4. | Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходившихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 9,4 | 11.1 |
| 5. | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях:- качество предоставления почтовых услуг связи (вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений; вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников);- вопросы эксплуатации оборудования связи, вопросы по разрешительной деятельности и лицензированию вопросы предоставления услуг связи и их качествавопросы организации деятельности сайтов | 20,8%9,8%56,5% | 13.6%24.9%49.1%12.4% |

в сфере защиты персональных данных поступило - **93**, из них:

- 20 на рассмотрении

- 55 разъяснено

- 10 меры приняты

- 3 переадресовано

Полномочие выполняют 7 специалистов (с учетом вакантных должностей)

| № п/п | Показатель | На конец отчетного периода 2015 года | На конец отчетного периода текущего года |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0% | 0% |
| 2. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0% | 0% |
| 3. | Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 91 | 93 |
| 4. | Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходившихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 13 | 13.28 |
| 5. | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях:- жалобы на нарушения прав и законных интересов при передаче персональных данных третьим лицам; - вопросы обработки персональных данных без согласия заявителей; - вопросы нарушения условий конфиденциальности. | 90,1%2,1%0% | 17.2%80.6%2.2% |

Анализ поступивших обращений граждан показывает, что наиболее часто поднимаемые вопросы касаются:

- соблюдения операторами связи Правил предоставления услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 № 310,

- соблюдения Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 №575,

- соблюдения Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных Постановлением Правительства от 15.04.2005 №221. По результатам такого рода обращений, уполномоченным должностным лицом выносится либо определение об отказе (в ряде случаев невозможно возбудить дело об административном правонарушении по причине отсутствия события административного правонарушения ввиду непредставления заявителем оболочки почтового отправления, являющегося доказательством по делу, и других достаточных данных, либо истек срок давности привлечения к ответственности), либо составляется протокол об административном правонарушении по ч. 3 ст. 14.1КоАП РФ.

- соблюдения операторами связи требований [Постановления](file:///%5C%5CHPSERVER%5Cskan%5C%D0%9C%D0%B8%D1%85%D0%B0%D0%B9%D0%BB%D0%BE%D0%B2%20%D0%90%D0%A1%5C1%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B0%D0%BB%202016.docx#sub_0) Правительства РФ от 26.10.2012 №1101 Постановление Правительства РФ от 26 октября 2012 г. N 1101 «О единой автоматизированной информационной системе "Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено». Вопросы удаления фото, страницы и сайта в сети «Интернет»;

- перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи;

- нарушения требований законодательства Российской Федерации о средствах массовой информации;

- организации деятельности редакций СМИ, сайтов;

- по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передачах;

- в области обработки персональных данных (информация о нарушениях законодательства в области персональных данных в действиях банков и кредитных организаций, коллекторских агентств, ЖКХ, СМИ, государственных и муниципальных органов).