**Итоги рассмотрения обращений граждан за 2018 год:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2018 | 2 квартал 2018 | 3 квартал 2018 | 4 квартал 2018 | **2018** |
| Проведено мероприятий, из них: |  |  |  |  |  |
| осуществлён приём граждан | 1 | 0 | 0 | 0 | **1** |
| поступило обращений | 1115 | 1315 | 992 | 939 | **4361** |
| рассмотрено | 927 | 1126 | 813 | 762 | **3628** |
| на рассмотрении | 188 | 189 | 179 | 177 | **733** |
| Нарушено сроков рассмотрения по жалобам | 0 | 0 | 0 | 3\*\* | **3** |

\* нарушение сроков возникло из-за внепланового отключения электроэнергии в Управлении;

\*\* нарушены сроки перенаправления обращений

**в сфере СМИ и вещания:**

| № п/п | Показатель | На конец отчетного периода прошлого года(2017 г.) | На конец отчетного периода текущего года( 2018 г.) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | (1) 0,9% | (1) 1,4% |
| 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, 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) | 12,2 | 8,1 |
| 4. | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях:- по разрешительной деятельности и лицензированию- по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач- вопросы организации деятельности СМИ | (16) 15%(83) 76%(11) 10% | (8) 11%(48) 66%(16) 22% |

**в сфере связи:**

| № п/п | Показатель | На конец отчетного периода прошлого года( 2017 г.) | На конец отчетного периода текущего года(2018 г.) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | (4) 0,2% | (2) 0,1% |
| 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, 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) | 176,5 | 228,86 |
| 4. | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях:- по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений;- предоставление услуг связи (интернет и др.)-вопросы эксплуатации оборудования связи-разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию-несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)- отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)- другие вопросы в сфере связи | (288) 15%(374) 19%(42) 2%(15) 1%(144) 7%(61) 3%(425) 22% | (257) 8%(386) 13%(35) 1%(16) 1%(127) 4%(48) 2%(507) 16% |

**в сфере защиты персональных данных:**

| № п/п | Показатель | На конец отчетного периода прошлого года(2017 г.) | На конец отчетного периода текущего года( 2018 г.) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | (2) 0,18% | 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, 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) | 141,5 | 135,5 |
| 4. | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях:- защиты персональных данных, при кредитовании в банках, передачи долгов коллекторам. | (1052) 93% | (984) 91% |

В сравнении с 2017 годом общее количество обращений граждан увеличилось на 1177 (36,9%).

По категориям: в сфере связи увеличилось на 1262 (64,9%), в сфере СМИ уменьшилось на 37 (33,6%), а в сфере защиты персональных данных уменьшилось на 48 (4,2%).

Увеличение количества обращений является следствием проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации в области связи и защиты персональных данных, а так же в связи с расширением возможностей населения направлять обращения через сеть Интернет.

Основные причины обращений граждан:

- недостаточные знания гражданами действующего законодательства в области связи;

- некомпетентность представителей операторов, взаимодействующих с пользователями услуг связи, по разъяснению их прав и обязанностей в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.

- нарушение операторами связи требований нормативных правовых актов в области связи и условий договоров;

- следствие проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации в сфере защиты персональных данных;

- нарушение юридическими и должностными лицами законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных.

Для решения проблем, порождающих обращения граждан, проводится разъяснительная работа как в письменных ответах на обращения, так и при непосредственном разбирательстве по существу запросов на местах при проведении внеплановых мероприятий по контролю в отношении операторов связи и операторов, осуществляющих обработку персональных данных, к которым предъявляются претензии заявителями.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_