

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

	1 квартал 2018	2 квартал 2018	3 квартал 2018	4 квартал 2018	2018	1 квартал 2019	2 квартал 2019	3 квартал 2019	4 квартал 2019	2019
Запланировано мероприятий	по мере поступления									
Проведено мероприятий, из них:										
осуществлён приём граждан	1	0	0	0	1	0	0	0	3	3
поступило обращений, из них:	1115	1315	992	939	4361	1041	1131	1328	1272	4772
ПД						368	346	394	415	1523
СМИ						19	25	21	24	89
СВЯЗЬ						648	482	525	625	2280
Не относящиеся к деятельности Управления						6	278	388	208	880
рассмотрено, из них:	927	1126	813	762	3628	788	1049	1203	1007	4047
ПД						234	294	312	314	1154
СМИ						18	20	18	19	75
СВЯЗЬ						530	457	485	466	1938
Не относящиеся к деятельности Управления						6	278	388	208	880
на рассмотрении	188	189	179	177	733	253	82	125	265	725
Нарушено сроков рассмотрения по жалобам	0	0	0	3**	3	0	1***	1**	1**	3

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

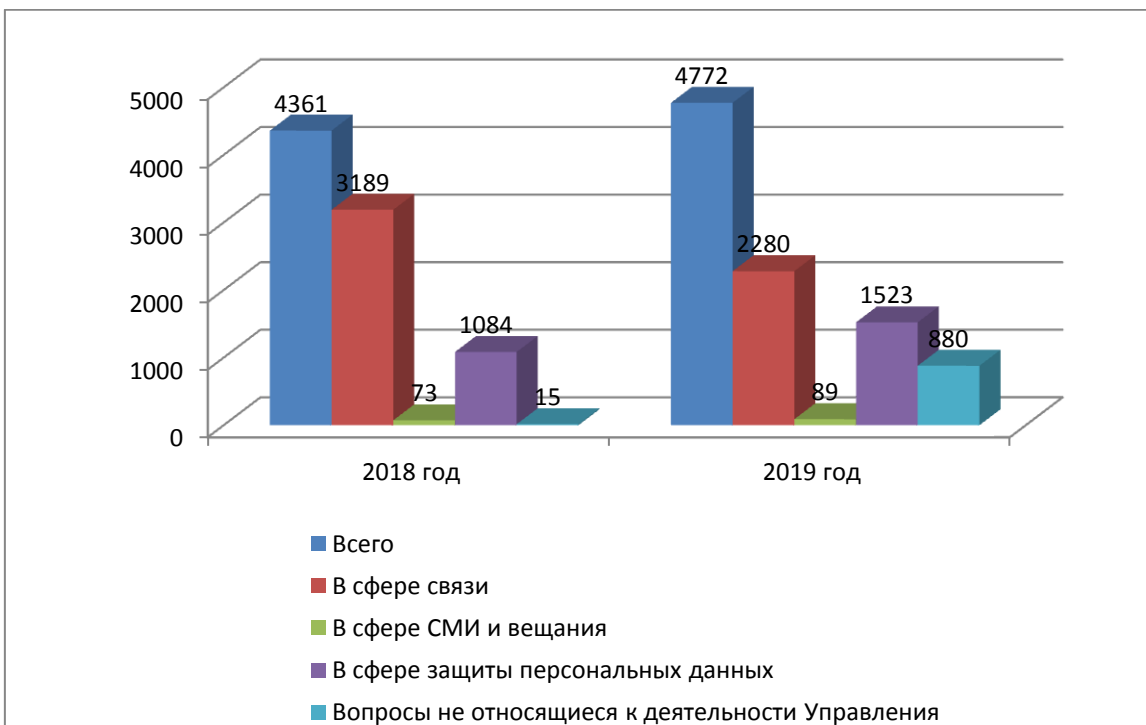
** нарушены сроки перенаправления обращений

*** рассмотрено с нарушением сроков

**Сравнительные данные по количеству поступивших жалоб
(обращений граждан) за 1 кв., 2 кв., 3 кв. и 4 кв. 2019 г.**



**Сравнительные данные по количеству поступивших жалоб
(обращений граждан) за 2018 г. и за 2019 г.**



в сфере СМИ и вещания:

№ п/п	Показатель	На конец отчетного периода прошлого года (2018 год)	На конец отчетного периода текущего года (2019 год)
1.	Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности)	(1) 1,4%	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	73	89
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)	8,1	9,8
5.	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	(8) 11% (48) 66% (16) 22%	(34) 38,0% (39) 45,0% (16) 13,0%

в сфере связи:

№ п/п	Показатель	На конец отчетного периода прошлого года (2018 год)	На конец отчетного периода текущего года (2019 год)
1.	Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности)	(2) 0,1%	(3) 0,7%
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	3204	2280
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)	97,1	69,1

5.	Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях:		
	- по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений;	(257) 8%	(342) 15,0%
	- предоставление услуг связи (Интернет Ростелеком и др.)	(386) 13%	(398) 18,0%
	- вопросы эксплуатации оборудования связи	(35) 1%	(90) 2,0%
	- разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	(16) 1%	(80) 2,0%
	- несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)	(127) 4%	(203) 9,0%
	- отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)	(48) 2%	(99) 3,0%
	- другие вопросы в сфере связи	(507) 16%	(421) 20,0%
- вопросы организации деятельности сайтов	(1532) 48%	(492) 23,0%	

в сфере защиты персональных данных:

№ п/п	Показатель	На конец отчетного периода прошлого года (2018 год)	На конец отчетного периода текущего года (2019 год)
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	1084	1523
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)	135,5	190,4
5.	Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях: - защиты персональных данных, при кредитовании в банках, передачи долгов коллекторам.	(984) 91%	(1355) 89,0 %

Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора

2018 год	2019 год
15	880

1 квартал 2019 года	2 квартал 2019 года	3 квартал 2019 года	4 квартал 2019 года
6	278	388	208

В сравнении с 2018 г. общее количество обращений граждан увеличилось на 411 (9,4 %).

По категориям:

- в сфере связи уменьшилось на 924 (40,5 %);
- в сфере СМИ увеличилось на 16 (18,0 %);
- в сфере защиты персональных данных увеличилось на 439 (28,8%);
- не относящиеся к деятельности Управления увеличилось на 865 (5866,7 %).

Уменьшение количества обращений является следствием проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации в области связи, а также активной пропаганды среди населения возможности получения государственных услуг в электронном виде и возможности направлять обращения через сеть Интернет.

Увеличение количества обращений в сфере обработки ПД является результатом проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации, увеличения фактов мошенничества с использованием персональных данных граждан и как следствие, повышенным интересом граждан к защите своих персональных данных.

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;

- нарушение юридическими и должностными лицами законодательства Российской Федерации в области обработки 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, к которым предъявляются претензии заявителей, а также проводится информационно-публичная работа с операторами, осуществляющими обработку персональных данных.