**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций**

**по Вологодской области в 1 квартале 2020 года**

В 1 квартале 2020 года в Управление Роскомнадзора по Вологодской области поступило 331 обращение, из них:

245 обращений поступило на официальный сайт;

51 обращение поступило почтовой связью;

20 обращений поступило на электронную почту;

12 обращений поступило курьером или нарочным;

2 обращения поступило посредством системы электронного документооборота единой информационной системы Роскомнадзора (СЭД);

1 обращение поступило через факс.

Рассмотрение поступивших в Управление Роскомнадзора по Вологодской области обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Регистрация обращений граждан в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы Роскомнадзора. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема. Информация о времени приема размещена на сайте Управления и на портале ССТУ РФ.

Анализ поступивших в 1 квартале 2020 года обращений граждан и юридических лиц показывает, что:

177 обращений касаются деятельности в сети интернет и информационных технологий;

82 обращения касаются вопросов, связанных с персональными данными;

53 обращения относятся к работе в сфере связи;

14 обращения были связанны с вопросами административного характера (в том числе не относящиеся к компетенции Роскомнадзора);

5 обращений относятся к деятельности средств массовой информации.

Тематика поступивших обращений в 2020 году:

- вопросы организации деятельности сайтов (в т.ч. нарушения в социальных сетях, сайтах и т.д.);

- вопросы защиты персональных данных, разъяснение требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- вопросы организации работы в сфере связи (вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений, вопросы организации работы почтовых отделений, работа операторов подвижной радиотелефонной связи, в том числе перенесение абонентских номеров, качество услуг связи);

- вопросы организации деятельности СМИ (по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию).

В 1 квартале 2020 года Управлением Роскомнадзора по Вологодской области по результатам рассмотрения обращений вынесены следующие решения:

- поддержано – 4;

- не поддержано – 39;

- даны разъяснения – 94;

- направлено по принадлежности – 144

На конец отчетного периода на рассмотрении находится 50 обращений.

**Результаты рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг**

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской федерации» в Управлении организован прием жалоб и обращений на нарушение порядка предоставления государственных услуг.

В 1 квартале 2020 года жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг в Управление не поступало.

**Личный прием граждан**

В 1 квартале 2020 года на личный прием граждане не обращались.