**I.IV.8 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 срок**

В 3 квартале 2020 года в Управление Роскомнадзора по Вологодской области поступило 242 обращения, из них:

133 обращения поступило на официальный сайт;

 53 обращения поступило почтовой связью;

18 обращений поступило на электронную почту;

23 обращения поступило курьером или нарочным;

15 обращений поступило посредством системы электронного документооборота единой информационной системы Роскомнадзора (СЭД).

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 3 квартале 2020 года обращений граждан и юридических лиц показывает, что:

53 обращения касаются деятельности в сети интернет и информационных технологий;

100 обращений касаются вопросов, связанных с персональными данными;

76 обращения относятся к работе в сфере связи;

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

2 обращения относятся к деятельности средств массовой информации.

Тематика поступивших обращений в 3 квартале 2020 году:

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

- вопросы защиты персональных данных и разъяснения 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 и их сотрудников, вопросы эксплуатации оборудования связи, разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию, вопросы качества оказания услуг связи, предоставления услуг связи, работа операторов подвижной радиотелефонной связи, в том числе перенесение абонентских номеров);

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

В 3 квартале 2020 года Управлением Роскомнадзора по Вологодской области по результатам рассмотрения обращений вынесены следующие решения:

- поддержано – 7;

- не поддержано – 68;

- даны разъяснения – 85;

- направлено по принадлежности – 51

На конец отчетного периода на рассмотрении находится 31 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 3 квартале 2020 года жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг в Управление не поступало.

**Личный прием граждан**

В 3 квартале 2020 года на личный прием граждане не обращались.