**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 2022 года**

В 1 квартале 2022 года в Управление Роскомнадзора по Вологодской области поступило 504 обращения граждан и юридических лиц, из них:

425 обращений поступило на официальный сайт;

45 обращений поступило почтовой связью;

21 обращение поступило на электронную почту;

3 обращения поступили курьером или нарочным;

8 обращений поступили посредством системы электронного документооборота единой информационной системы Роскомнадзора (СЭД);

1 обращение поступило через ПОС;

1 обращение поступило на личном приеме.

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 обращений граждан и юридических лиц показывает, что:

372 обращения касались деятельности в сети интернет и информационных технологий;

62 обращения касаются вопросов, связанных с персональными данными;

48 обращений относятся к работе в сфере связи;

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

8 обращений относятся к деятельности средств массовой информации.

Тематика поступивших обращений в 1 квартале 2022 года:

- 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 отсутствие связи, непричастность абанентов к договору, несогласие с суммой выставленного счета, оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента и др.);

- вопросы организации деятельности СМИ (организация деятельности редакции СМИ, по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач, разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию).

В 1 квартале 2022 года Управлением Роскомнадзора по Вологодской области по результатам рассмотрения обращений вынесены следующие решения:

- поддержано – 4;

- не поддержано – 33;

- даны разъяснения – 83;

- направлено по принадлежности – 327;

- обращение отозвано гражданином – 2;

- направлено для рассмотрения в другой территориальный орган Роскомнадзора – 1.

На конец отчетного периода на рассмотрении находится 54 обращения.

**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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» в Управлении организован прием жалоб и обращений на нарушение порядка предоставления государственных услуг.

В 1 квартале 2022 года жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг в Управление не поступало.

**Личный прием граждан**

В 1 квартале 2022 года входе личного приема граждан руководителем Управления принято 1 обращение, заявителю направлен письменный ответ.