**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 2019 году**

В 2019 году в Управление Роскомнадзора по Вологодской области поступило 1159 обращений, из них:

727 обращений поступило на официальный сайт;

 221 обращение поступило почтовой связью;

104 обращения поступило на электронную почту;

59 обращений поступило курьером или нарочным;

41 обращение поступило посредством системы электронного документооборота единой информационной системы Роскомнадзора (СЭД);

7 обращений поступили 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 в 2019 году обращений граждан и юридических лиц показывает, что:

274 обращения касаются деятельности в сети интернет и информационных технологий;

443 обращения касаются вопросов, связанных с персональными данными;

205 обращений относятся к работе в сфере связи;

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

15 обращений относятся к деятельности средств массовой информации.

Тематика поступивших обращений в 2019 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 редакций СМИ, вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ.

В 2019 году Управлением Роскомнадзора по Вологодской области по результатам рассмотрения обращений вынесены следующие решения:

- поддержано – 31;

- не поддержано – 296;

- даны разъяснения – 347;

- направлено по принадлежности – 416

На конец отчетного периода на рассмотрении находится 44 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» в Управлении организован прием жалоб и обращений на нарушение порядка предоставления государственных услуг.

В 2019 году жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг в Управление не поступало.

**Личный прием граждан**

В 2019 году личный прием граждан был проведен 5 раз, по итогам двух приемов заявителями даны устные разъяснения, в других случаях оставлено 7 письменных обращений.