**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Вологодской области в 2020 году**

В 2020 года в Управление Роскомнадзора по Вологодской области поступило 1055 обращений (в 4 квартале – 223), из них:

694 обращения поступило на официальный сайт;

 199 обращений поступило почтовой связью;

65 обращений поступило на электронную почту;

51 обращение поступило курьером или нарочным;

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

1 обращение поступило через портал госуслуг;

2 обращения поступило факсом.

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 2020 году обращений граждан и юридических лиц показывает, что:

397 обращений касаются деятельности в сети интернет и информационных технологий;

362 обращения касаются вопросов, связанных с персональными данными;

245 обращений относятся к работе в сфере связи;

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

16 обращения 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 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, перенесение абонентских номеров и др.);

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

В 2020 году Управлением Роскомнадзора по Вологодской области по результатам рассмотрения обращений вынесены следующие решения:

- поддержано – 30;

- не поддержано – 286;

- даны разъяснения – 356;

- направлено по принадлежности – 322

На конец отчетного периода на рассмотрении находится 41 обращение.

**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 2020 году жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг в Управление не поступало.

**Личный прием граждан**

В 2020 году на личный прием граждане не обращались.