**Об итогах работы с обращениями граждан**

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

**по Вологодской области за 2021 год**

В 2021 году в Управление Роскомнадзора по Вологодской области поступило 1998 обращений граждан и юридических лиц, из них:

1610 обращений поступило на официальный сайт;

 209 обращений поступило почтовой связью;

114 обращений поступило на электронную почту;

18 обращений поступили курьером или нарочным;

47 обращений поступили 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 2021 году обращений граждан и юридических лиц показывает, что:

1343 обращения касались деятельности в сети интернет и информационных технологий;

309 обращений касаются вопросов, связанных с персональными данными;

285 обращений относятся к работе в сфере связи;

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

16 обращений относятся к деятельности средств массовой информации.

Тематика поступивших обращений в 2021 году:

- вопросы организации деятельности сайтов (в т.ч. нарушения в социальных сетях, игровых серверах, 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 (организация деятельности редакции СМИ, по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач).

В 2021 году Управлением Роскомнадзора по Вологодской области по результатам рассмотрения обращений вынесены следующие решения:

- поддержано – 38;

- не поддержано – 301;

- даны разъяснения – 412;

- направлено по принадлежности – 1202

- обращение отозвано гражданином - 1

На конец отчетного периода на рассмотрении находится 27 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 2021 году жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг в Управление не поступало.

**Личный прием граждан**

В 2021 году на личный прием граждане не обращались.