**Об итогах работы с обращениями граждан**

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

**по Вологодской области в 4 квартале 2023 года**

В 4 квартале 2023 года в Управление Роскомнадзора по Вологодской области поступило 563 обращения граждан и юридических лиц, из них:

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип доставки:** | **Кол-во обращений** |
| Заказное письмо | 49 |
| Заказное письмо с уведомлением о вручении | 3 |
| Личный прием | 0 |
| Нарочным | 6 |
| Официальный сайт | 410 |
| Платформа обратной связи | 0 |
| Простое письмо | 35 |
| Ценное письмо | 1 |
| СЭД | 23 |
| Электронная почта | 36 |

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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Тематика поступивших обращений:** | **Кол-во обращений**  |
| 1. | **Вопросы административного характера** | 19 |
|  | Благодарности | 1 |
|  | Обращение, не содержащее сути | 1 |
|  | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 |
|  | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 4 |
|  | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 10 |
| **2.**  | **Интернет и информационные технологии** | **330** |
|  |  Учёт рекламы в сети Интернет | 4 |
|  |  Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 324 |
|  | Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| **3.** | **Персональные данные** | **129** |
|  | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
|  | Вопросы защиты персональных данных | 120 |
|  | Жалобы по делам об АП | 1 |
|  | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 |
|  | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 4 |
| **4.**  | **Связь** | **81** |
|  | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 22 |
|  | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 4 |
|  | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
|  | Вопросы качества оказания услуг связи | 43 |
|  | Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) | 5 |
|  | Другие вопросы в сфере связи | 5 |
| **5.**  | **СМИ** | **4** |
|  | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
|  | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |

В 4 квартале 2023 года Управлением Роскомнадзора по Вологодской области по результатам рассмотрения обращений вынесены следующие решения:

|  |  |
| --- | --- |
| Поддержан | 5 |
| Не поддержан | 89 |
| Разъяснено | 152 |
| Переслано по принадлежности | 252 |
| Направлено в ТО | 14 |
| Направлено в ЦА | 7 |

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, 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 4 квартале 2023 года жалобы на нарушение порядка предоставления государственных услуг в Управление не поступали.

**Личный прием граждан**

В 4 квартале 2023 года проведен личный прием 2 граждан, которым по результатам приема даны устные разъяснения.