*Сведения об осуществлении приема граждан и обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленных законодательством Российской Федерации срок.*

Предоставление услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок в Управлении Роскомнадзора по Архангельской области и Ненецкому автономному округу (далее - Управление) осуществляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принятым Государственной Думой 21.06.2013 и одобренным Советом Федерации 26.06.2013 и на основании «Инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органов», утвержденной приказом от 15.11.2013 № 1308 Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

За осуществление приема и регистрации обращений, поступающих от граждан, объединений граждан и юридических лиц, формирование и хранение дел по обращениям ответственным является делопроизводитель.

Информация о порядке предоставления услуги по приему обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц размещена на официальном сайте Управления (www.29.rsoc.ru) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – Сайт Управления), на информационном стенде.

Информация о порядке личного приема граждан должностными лицами Роскомнадзора и предоставляется работником отдела административного и финансового обеспечения по телефону: (8182) 41-17-01.

Личный прием граждан осуществляется руководителем Управления, заместителем руководителя Управления по адресу: г. Архангельск, Троицкий проспект, д. 45, в соответствии с графиком приема, утвержденным руководителем Управления.

Личный прием граждан руководителем/заместителем руководителя Управления проводится по графику: понедельник, вторник, среда, четверг - с 10.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00; пятница - с 10.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

Информационный стенд о предоставлении услуги по приему обращений в Управлении размещается при входе в здание, в котором располагается Управление, по адресу: г. Архангельск, Троицкий проспект, д. 45.

Гражданин может направить в Управление:

* письменное обращение по почтовому адресу: а/я 280, Троицкий проспект, д. 45, г. Архангельск, 163000;
* письменное обращение по факсу: (8182) 20-18-43;
* обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на Портале государственных услуг (в личном кабинете пользователя), на Сайте Роскомнадзора (раздел "Обращения граждан"), или на Сайте Управления (раздел "Обращения граждан"), а также по адресу электронной почты Управления: rsockanc29@rsoc.ru.

Помещение, в котором предоставляется услуга по приему обращений (приемная руководителя Управления), оборудовано стульями, столами, обеспечено письменными принадлежностями и бумагой формата A4 для составления письменных обращений, в помещении гражданин имеет доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления, а также полномочия и сферу компетенции Управления.

В соответствии с Положением об организации взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями по передвижению, утвержденным руководителем Управления от 29 февраля 2012 г. организовано предоставление услуги гражданам с ограниченными возможностями по передвижению.

Информация о порядке предоставления услуги по приему обращений гражданам с ограниченными возможностями по передвижению размещена на Сайте Управления, а также предоставляется работником отдела административного и финансового обеспечения по телефону: (8182) 41-17-01.

Предоставление услуги по приему обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация обращения;

рассмотрение обращения;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

В **4 квартале** **2013 года** в Управление поступило **99** письменных обращений. Из них:

непосредственно в ТУ Роскомнадзора – **97**

переадресовано из ЦА Роскомнадзора – **2**

Тематика поступивших обращений в **4 квартале** **2013 года**:

вопросы защиты персональных данных – 43

вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы) – 40

вопросы эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) – 3

вопросы организации деятельности редакций СМИ – 0

вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах – 7

другие вопросы – 6

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика обращений | 4 квартал 2013 |
| Вопросы защиты ПД | 43 |
| Вопросы организации работы в сфере связи | 40 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 3 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 0 |
| Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ | 7 |
| Другие вопросы | 6 |
| **ВСЕГО:** | **99** |

Результативность рассмотрения обращений граждан в **4 квартале** **2013 года**:

закончены рассмотрением (с учетом остатка предыдущего квартала) – 87. Из них:

разъяснено – 61

поддержано (меры приняты) - 23

не поддержано – 0

рассмотрено с нарушением срока – 0

переадресовано - 3

Находятся на рассмотрении – 19.

|  |  |
| --- | --- |
| Результативность: | 4квартал 2013 |
| Разъяснено | 61 |
| Поддержано | 23 |
| Не поддержано | 0 |
| Рассмотрено с нарушением срока | 0 |
| Находятся на рассмотрении | 19 |
| Переадресованы по компетенции | 3 |

Принято граждан руководителем Управления – 1

Тематика обращения: - отсутствие стационарной связи в поселке.

Проведены консультации в структурных подразделениях Управления по теме:

1. Изучение, доведение информации по семинару «Система электронного документооборота ЕИС Роскомнадзора» и обсуждение особенностей и рекомендаций по организации работы с документами в системе электронного документооборота (далее – СЭД) специалистами Управления Роскомнадзора по Архангельской области и Ненецкому автономному округу.
2. Об изучении и доведении информации по «Инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органов», утвержденной приказом Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 15.11.2013 № 1308.