*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 **1 квартале** **2014 года** в Управление поступило **112** письменных обращений. Из них:

непосредственно в ТУ Роскомнадзора – **110**

переадресовано из ЦА Роскомнадзора – **2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Поступило обращений: | 1 квартал 2013 | **1 квартал 2014** |
| Непосредственно в ТУ | 59 | 110 |
| Переадресовано из ЦА | 6 | 2 |
| ВСЕГО: | 65 | **112** |

Каналы поступления обращений в 1 квартале 2014 года:

Лично – 3

С сайта – 59

По электронной почте – 9

Почтовое отправление – 39

Из ЦА (по СЭД) – 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Каналы поступления | 1 квартал 2013 | **1 квартал 2014** |
| Лично | 9 | 3 |
| С сайта | 20 | 59 |
| По электронной почте | 11 | 9 |
| Почтовое отправление | 19 | 39 |
| Из ЦА (по СЭД) | 6 | 2 |
| **ВСЕГО:** | **65** | **112** |

Тематика поступивших обращений в 1 квартале **2014 года**:

вопросы защиты персональных данных – 25

вопросы в сфере связи – 79

вопросы в сфере СМИ – 7

другие вопросы – 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика обращений | 1 квартал 2013 | **1 квартал 2014** |
| Вопросы защиты ПД | 19 | 25 |
| Вопросы в сфере связи | 26 | 79 |
| Вопросы в сфере СМИ | 13 | 7 |
| Другие вопросы | 7 | 1 |
| **ВСЕГО:** | **65** | **112** |

Результативность рассмотрения обращений граждан в **1 квартале** **2014 года**:

закончены рассмотрением (с учетом остатка предыдущего квартала) – 98

Из них:

разъяснено – 56

поддержано (меры приняты) - 38

не поддержано – 2

рассмотрено с нарушением срока – 0

переадресовано – 2

не рассмотрено – 1 (в связи с отсутствием обратного адреса и анонимности обращения)

Находятся на рассмотрении – 31

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результативность:** | **1квартал 2013** | **1 квартал 2014** |
| Разъяснено | 43 | 56 |
| Поддержано | 6 | 38 |
| Не поддержано | 2 | 2 |
| Рассмотрено с нарушением срока | 0 | 0 |
| Переадресованы по компетенции | 6 | 2 |
| Находятся на рассмотрении | 22 | 31 |
| ВСЕГО: | 79 | **129** |

Принято граждан руководителем Управления – 1

Тематика обращения: - блокирование почтового ящика в почтовом отделении.

По итогам анализа деятельности Роскомнадзора в Архангельской области и Ненецкому автономному округу по осуществлению приема граждан, объединений граждан и юридических лиц 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 можно сказать, что по сравнению с 1 кварталом 2013 года в 1 квартале 2014 года выросло количество обращений. Тематика большинства поступивших обращений приходится на вопросы защиты персональных данных и доставке почтовых отправлений.