За 1 квартал 2024 в Управление поступило 1191 обращение граждан. Из общего количества поступивших обращений:

- 539 обращений граждан по вопросам административного характера;

- 377 обращений по вопросам в сфере связи (Интернет и информационные технологии – 40, связь – 337);

- 252 обращения по вопросам в сфере персональных данных;

- 23 обращения по вопросам в сфере средств массовых коммуникаций.

Тематики обращений, поступивших в 1 квартале 2024, распределилась следующим образом:

45,26% обращений относятся к вопросам административного характера;

31,65% обращений относятся к сфере связи;

21,16% обращений относится к сфере персональных данных;

1,93% обращений относятся к сфере массовых коммуникаций.

На первом месте среди общего количества жалоб – жалобы административного характера, к которым, в том числе, относятся обращения, не относящиеся к деятельности Управления. Обращения перенаправляются по принадлежности в территориальные подразделения МВД России (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, мошеннических действий, связанных с незаконным использованием сетей связи), в территориальные подразделения Федеральной антимонопольной службы, Роспотребнадзора и другие территориальные органы федеральных органов исполнительной власти.

На втором месте жалобы на качество оказания услуг связи, качество работы сети связи, соблюдение правил оказания услуг, вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений.

На третьем – обращения граждан по вопросам защиты персональных данных, в частности на действия кредитных организаций, коллекторских агентств, организаций в сфере ЖКХ, по вопросу незаконного распространения персональных данных в сети Интернет (на сайтах, форумах, в социальных сетях).

Из общего количества обращений за 1 квартал 2024 наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений с официального сайта Роскомнадзора - 830 обращений, почтовой связью - 136 обращений, с помощью платформы обратной связи - 5 обращений, по системе электронного документооборота Роскомнадзора - 75 обращений, по электронной почте - 120 обращений, устное обращение – 2. Нарочным способом было принято 23 обращения.

В отчетном периоде рассмотрено 972 обращения граждан. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

- Поддержано - заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению - 49;

- Не поддержано - заявление или жалоба признаны необоснованными и не подлежащими удовлетворению – 342;

- Разъяснено – по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения - 60;

- Переслано по принадлежности в иные государственные организации –491;

- Направлено в территориальные органы Роскомнадзора –11;

- Направлено в центральный аппарат Роскомнадзора – 11;

- Обращение отозвано гражданином – 5;

- Переписка прекращена – 3;

Количество обращений граждан на стадии рассмотрения за 1 квартал 2024 – 219.