**Обзор обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов за 2 квартал 2020**

За 2 квартал 2020 в Управление поступило 712 обращений граждан. Из общего количества поступивших обращений:

254 обращения граждан по вопросам административного характера;

245 обращений по вопросам в сфере связи;

190 обращений по вопросам в сфере персональных данных;

23 обращения по вопросам в сфере средств массовых коммуникаций.

Тематики обращений, поступивших во 2 квартале 2020, распределились следующим образом:

-35,67% обращений относятся к вопросам административного характера;

-34,41% обращений относятся к сфере связи;

-26,69% обращений относится к сфере персональных данных;

-3,23% обращений относятся к сфере массовых коммуникаций.

Преобладающее количество жалоб, с которыми обращаются граждане в своих заявлениях, составляют обращения граждан в сфере связи, в частности, жалобы на качество оказания услуг связи, качество работы сети связи, соблюдение правил оказания услуг, вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений, о проблемах доступа к информационным ресурсам (Интернет).

Также значительное количество обращений составляют вопросы 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 2 квартал 2020 наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений с официального сайта Роскомнадзора – 505 обращений, почтовой связью – 133, по электронной почте 38 обращений и по системе электронного документооборота Роскомнадзора – 27. Нарочным способом было принято 5 обращений. С устным обращением обратилось 4 гражданина.

В отчетном периоде рассмотрено 573 обращения граждан. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

-Поддержано - заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению - 10;

-Не поддержано – заявление или жалоба признаны необоснованными и не подлежащими удовлетворению – 2;

-Разъяснено – по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения - 271;

-Переслано по принадлежности в иные государственные организации – 278;

-Направлено в территориальные органы Роскомнадзора – 3;

-Направлено в центральный аппарат Роскомнадзора – 6;

3 обращения отозваны гражданами.

Количество обращений граждан на стадии рассмотрения за 2 квартал 2020 – 134.