За 4 квартал 2023 в Управление поступило 1203 обращения граждан. Из общего количества поступивших обращений:

- 510 обращений граждан по вопросам административного характера;

- 330 обращений по вопросам в сфере персональных данных;

- 334 обращения по вопросам в сфере связи (Интернет и информационные технологии – 49, связь – 285);

- 29 обращений по вопросам в сфере средств массовых коммуникаций.

Тематики обращений, поступивших в 4 квартале 2023, распределились следующим образом:

42,4% обращений относятся к вопросам административного характера;

27,76% обращений относится к сфере связи;

27,43% обращений относятся к сфере персональных данных;

2,41% 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 4 квартал 2023 наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений с официального сайта Роскомнадзора - 795 обращений, почтовой связью - 168 обращений, с помощью платформы обратной связи - 4 обращения, по системе электронного документооборота Роскомнадзора - 83 обращения, по электронной почте - 126 обращений, устное обращение – 3. Нарочным способом было принято 24 обращения.

В отчетном периоде рассмотрено 1045 обращений граждан. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

- Поддержано - заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению - 13;

- Не поддержано - заявление или жалоба признаны необоснованными и не подлежащими удовлетворению – 73;

- Разъяснено – по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения - 407;

- Переслано по принадлежности в иные государственные организации –507;

- Направлено в территориальные органы Роскомнадзора –28;

- Направлено в центральный аппарат Роскомнадзора – 15;

- Переписка прекращена – 2;

Количество обращений граждан на стадии рассмотрения за 4 квартал 2023 – 158.