**Обзор обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов за 1 квартал 2020**

За 1 квартал 2020 в Управление поступило 865 обращений граждан. Из общего количества поступивших обращений:

492 обращения граждан по вопросам административного характера;

198 обращений по вопросам в сфере связи;

160 обращений по вопросам в сфере персональных данных;

15 обращений по вопросам в сфере средств массовых коммуникаций.

Сравнительный анализ поступивших за отчетный период в Управление обращений граждан показывает, что:

-56,87% обращений относятся к вопросам административного характера;

-22,90% обращений относятся к сфере связи;

-18,50% обращений относится к сфере персональных данных;

-1,73% 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 и обращения, не содержащие сути. Обращения перенаправляются по принадлежности в МВД России (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, мошеннических действий, связанных с незаконным использованием сетей связи), в Федеральную антимонопольную службу (в отношении рекламы в СМИ), Роспотребнадзор и другие территориальные органы федеральных органов исполнительной власти.

На втором месте среди количества жалоб, с которыми обращаются граждане в своих заявлениях, находятся 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).

На третьем месте 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 1 квартал 2020 наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений с официального сайта Роскомнадзора –710 обращений, почтовой связью – 84 обращения, по электронной почте - 38 обращений, по системе электронного документооборота Роскомнадзора – 16 обращений. Нарочным способом было принято 15 обращений. Устное обращение поступило от 1 гражданина. В ходе личного приема принято 1 обращение гражданина.

В отчетном периоде рассмотрено 678 обращений граждан. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

-Поддержано - заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению - 19;

-Разъяснено – по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения - 227;

-Переслано по принадлежности в иные государственные организации – 412;

-Направлено в территориальные органы Роскомнадзора – 16;

-Направлено в центральный аппарат Роскомнадзора – 4.

Количество обращений граждан на стадии рассмотрения за 1 квартал 2020 года – 187.