**Обзор обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов за 3 квартал 2020**

За 3 квартал 2020 в Управление поступило 408 обращений граждан. Из общего количества поступивших обращений:

197 обращений по вопросам в сфере связи;

153 обращения по вопросам в сфере персональных данных;

40 обращений граждан по вопросам административного характера;

18 обращений по вопросам в сфере средств массовых коммуникаций.

Тематики обращений, поступивших в 3 квартале 2020, распределились следующим образом:

-48,28% обращений относятся к сфере связи;

-37,5% обращений относится к сфере персональных данных;

-9,8% обращений относятся к вопросам административного характера;

-4,42% обращений относятся к сфере массовых коммуникаций.

На первом месте среди общего количества обращений - 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 втором 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).

На третьем месте - вопросы административного характера, к которым, в том числе, относятся обращения, не относящиеся к деятельности Управления и обращения, не содержащие сути. 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 (в отношении рекламы в СМИ), Роспотребнадзора и другие федеральные органы исполнительной власти по компетенции.

Из общего количества обращений за 3 квартал 2020 наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений с официального сайта Роскомнадзора – 231 обращение, почтовой связью – 97, по электронной почте 31 обращение и по системе электронного документооборота Роскомнадзора – 36. Нарочным способом было принято 13 обращений.

В отчетном периоде рассмотрено 336 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 - 257;

-Переслано по принадлежности в иные государственные организации – 43;

-Направлено в территориальные органы Роскомнадзора – 6;

-Направлено в центральный аппарат Роскомнадзора – 10;

1 обращение отозвано гражданином.

Количество обращений граждан находящихся на стадии рассмотрения за 3 квартал 2020 – 72.