Всего в Управление за 2018 год поступило 2 889 обращений:

2 187 обращений по вопросам в сфере связи;

593 обращения по вопросам в сфере персональных данных;

66 обращений граждан по вопросам административного характера;

53 обращения по вопросам в сфере средств массовых коммуникаций.

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

-75,44 % обращений относятся к сфере связи;

-20,45 % обращений относится к сфере персональных данных;

-2,28 % обращений относятся к вопросам административного характера;

-1,83 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций.

На первом 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 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).

Из общего количества обращений за 4 квартал 2018 года наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений с официального сайта Роскомнадзора – 2 236 обращений, почтовой связью – 385, по электронной почте 84 обращения и по системе электронного документооборота Роскомнадзора – 107. Нарочным способом было принято 77 обращений.

В отчетном периоде рассмотрено 2 860 обращений граждан. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

-Поддержано - заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению - 9;

-Не поддержано - заявление или жалоба признаны не обоснованными и не подлежащими удовлетворению - 11;

-Разъяснено – по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения – 1 255;

-Переслано по принадлежности в иные государственные организации – 1 446;

-Направлены в территориальные органы Роскомнадзора – 46;

-Направлено в центральный аппарат Роскомнадзора – 48;

-Принято к сведению –5;

-Переписка прекращена – 11;

29 обращений отозвано гражданами.

Количество обращений граждан на стадии рассмотрения за 4 квартал 2018 года – 39.