Всего в Управление за 2019 год поступило 2 772 обращения:

947 обращений граждан по вопросам административного характера;

785 обращений по вопросам в сфере персональных данных;

569 обращений по вопросам в сфере связи;

395 обращений в сфере интернета и информационных технологий;

76 обращений по вопросам в сфере средств массовых коммуникаций.

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

34,16 % обращений относятся к вопросам административного характера;

28,32 % обращений относится к сфере персональных данных;

20,53 % обращений относятся к сфере связи;

14,25 % обращений по вопросам интернета и информационных технологий;

2,74 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций.

На первом месте среди общего количества жалоб – жалобы административного характера, к которым в том числе система электронного документооборота Роскомнадзора относит обращения, не относящиеся к деятельности Управления и обращения, не содержащие сути.

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 - 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.

Из общего количества обращений за 2019 год наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений с официального сайта Роскомнадзора –1 882 обращения, почтовой связью – 451, по электронной почте 261 обращение, по системе электронного документооборота Роскомнадзора – 108. Нарочным способом было принято 54 обращения. Устные обращения поступили от 7 граждан. В ходе личного приема приняты 9 граждан.

В отчетном периоде рассмотрено 2 721 обращение граждан. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

-Поддержано - заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению - 70;

-Не поддержано - заявление или жалоба признаны не обоснованными и не подлежащими удовлетворению - 5;

-Разъяснено – по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения – 1 457;

-Переслано по принадлежности в иные государственные организации – 1 086;

-Направлены в территориальные органы Роскомнадзора – 49;

-Направлено в центральный аппарат Роскомнадзора – 37;

-Принято к сведению – 4;

Переписка прекращена – 1.

12 обращений отозваны гражданами.

Количество обращений граждан на стадии рассмотрения за 2019 год – 51.