За 2020 год в Управление поступило 2 467 обращений граждан. Из общего количества поступивших обращений:

898 обращений по вопросам в сфере связи;

829 обращений граждан по вопросам административного характера;

675 обращений по вопросам в сфере персональных данных;

65 обращений по вопросам в сфере средств массовых коммуникаций.

Тематики обращений, поступивших в 2020 году, распределились следующим образом:

-36,40% обращений относятся к сфере связи;

-33,60% обращений относятся к вопросам административного характера;

-27,36% обращений относится к сфере персональных данных;

-2,64% 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 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.

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 2020 год наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений с официального сайта Роскомнадзора – 1745 обращений, почтовой связью – 425, по электронной почте 142 обращения и по системе электронного документооборота Роскомнадзора – 108. Нарочным способом было принято 39 обращений. С устным обращением обратились 8 граждан.

В отчетном периоде рассмотрено 2383 обращения граждан. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

- Поддержано - заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению - 74;

- Не поддержано - заявление или жалоба признаны необоснованными и не подлежащими удовлетворению – 14;

- Разъяснено – по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения - 1345;

- Переслано по принадлежности в иные государственные организации – 856;

- Направлено в территориальные органы Роскомнадзора – 32;

- Направлено в центральный аппарат Роскомнадзора – 31;

10 обращений отозваны гражданами. По 1 обращению переписка прекращена.

Количество обращений граждан на стадии рассмотрения за 2020 год– 104.