За 2021 год в Управление поступило 4 165 обращений граждан. Из общего количества поступивших обращений:

2337 обращений граждан по вопросам административного характера;

987 обращений по вопросам в сфере связи;

775 обращений по вопросам в сфере персональных данных;

66 обращений по вопросам в сфере средств массовых коммуникаций.

Тематики обращений, поступивших в 2021 году, распределились следующим образом:

-56,11% обращений относятся к вопросам административного характера;

-23,7% обращений относятся к сфере связи;

-18,61% обращений относится к сфере персональных данных;

-1,58% 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. 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, Роспотребнадзор и другие территориальные органы федеральных органов исполнительной власти.

На втором месте 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.

На третьем - 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 2021 год наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений с официального сайта Роскомнадзора – 3277 обращений, почтовой связью – 516, по электронной почте 160 обращений и по системе электронного документооборота Роскомнадзора – 173. Нарочным способом было принято 30 обращений. С устным обращением обратились 7 граждан, личный прием – 2 гражданина.

В отчетном периоде рассмотрено 4 060 обращения граждан. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

- Поддержано - заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению - 86;

- Не поддержано - заявление или жалоба признаны необоснованными и не подлежащими удовлетворению – 31;

- Разъяснено – по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения – 1 489;

- Переслано по принадлежности в иные государственные организации – 2364;

- Направлено в территориальные органы Роскомнадзора – 33;

- Направлено в центральный аппарат Роскомнадзора – 47;

10 обращений отозваны гражданами.

Количество обращений граждан на стадии рассмотрения за 2021 год – 105.