За 4 квартал 2020 в Управление поступило 487 обращений граждан. Из общего количества поступивших обращений:

259 обращений по вопросам в сфере связи;

171 обращение по вопросам в сфере персональных данных;

43 обращения граждан по вопросам административного характера;

14 обращений по вопросам в сфере средств массовых коммуникаций.

Тематики обращений, поступивших в 4 квартале 2020, распределились следующим образом:

-53,18% обращений относятся к сфере связи;

-35,11% обращений относится к сфере персональных данных;

-8,83% обращений относятся к вопросам административного характера;

-2,88% 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.

Из общего количества обращений за 4 квартал 2020 наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений с официального сайта Роскомнадзора – 303 обращения, почтовой связью – 109, по электронной почте 35 обращений и по системе электронного документооборота Роскомнадзора – 29. Нарочным способом было принято 9 обращений. С устным обращением обратились 2 гражданина.

В отчетном периоде рассмотрено 383 обращения 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 необоснованными и не подлежащими удовлетворению – 9;

- Разъяснено – по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения - 307;

- Переслано по принадлежности в иные государственные организации – 34;

- Направлено в территориальные органы Роскомнадзора – 7;

- Направлено в центральный аппарат Роскомнадзора – 11;

5 обращений отозваны гражданами. По 1 обращению переписка прекращена.

Количество обращений граждан на стадии рассмотрения за 4 квартал 2020 – 104.