**О работе с обращениями граждан,**

**юридических лиц и индивидуальных предпринимателей**

**Управления Роскомнадзора по Удмуртской Республике**

**за 9 месяцев 2020 года**

За 9 месяцев 2020 года в Управление поступило **978** обращений граждан, в аналогичный период 2019 года 799 обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество поступивших в Управление обращений увеличилось на 18,3 %.

Сравнительные сведения о количестве обращений граждан по тематике вопросов представлены в таблице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **2019** | **2020** |
| СМИ | 11 | 12 |
| Вопросы в сфере связи | 146 | 187 |
| Вопросы в сфере защиты персональных данных | 337 | 378 |
| Интернет и информационные технологии | 256 | 347 |
| Вопросы административного характера | 49 | 52 |

**Результаты рассмотрения обращений**

За отчетный период поступило 978 обращений, из них:

 - рассмотрено – 930, из них:

- даны разъяснения или приняты меры – 839;

- переслано по компетенции – 58;

- отозвано гражданином – 1;

- поддержаны – 31;

- не подержаны – 1;

- на рассмотрении на конец отчетного периода **– 48.**

В отчетный период обращения, поступившие в Управление, были своевременно рассмотрены, авторам обращений направлены ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях, по вопросам, не относящимся к компетенции Управления, обращения направлены по подведомственности.

**Статистические данные**

**к сведениям о работе с обращениями граждан за 9 месяцев 2020 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **978** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по коррупции | 2 |
| 1.2 | обращения по основной деятельности | 976 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 198 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 37 |
| 2.3 | Нарочным | 32 |
| 2.4 | Официальный сайт | 564 |
| 2.5 | Прием | 1 |
| 2.6 | Простое письмо | 55 |
| 2.7 | СЭД | 33 |
| 2.8 | Телефонограмма | 1 |
| 2.9 | Устное обращение | 4 |
| 2.10 | Факс | 1 |
| 2.11 | Фельдсвязь | 1 |
| 2.12 | Электронная почта | 51 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по вопросам коррупции | 2 |
| 3.2 | Обращения граждан по вопросам коррупции | 2 |
| 3.3 | Обращения граждан по основной деятельности | 976 |
| 3.4 | Вопросы административного характера | 52 |
| 3.5 | Благодарности | 1 |
| 3.6 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 34 |
| 3.7 | Вопросы правового характера | 5 |
| 3.8 | Обращение, не содержащее сути | 4 |
| 3.9 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 6 |
| 3.10 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| 3.11 | Интернет и информационные технологии | 347 |
| 3.12 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.13 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 346 |
| 3.14 | Персональные данные | 378 |
| 3.15 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 14 |
| 3.16 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 9 |
| 3.17 | Досыл документов по запросу | 19 |
| 3.18 | Вопросы защиты персональных данных | 334 |
| 3.19 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |
| 3.20 | Связь | 187 |
| 3.21 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 27 |
| 3.22 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 28 |
| 3.23 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| 3.24 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| 3.25 | Вопросы качества оказания услуг связи | 11 |
| 3.26 | Вопросы предоставления услуг связи | 4 |
| 3.27 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 7 |
| 3.28 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.29 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 5 |
| 3.30 | Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 1 |
| 3.31 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| 3.32 | Досыл документов по запросу | 13 |
| 3.33 | Другие вопросы в сфере связи | 103 |
| 3.34 | СМИ | 12 |
| 3.35 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| 3.36 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 9 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **306** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **930** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 26 |
| 5.2 | Не поддержан | 1 |
| 5.3 | Разъяснено | 839 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 40 |
| 5.5 | Направлено в ЦА | 18 |
| 5.6 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| 5.7 | Принято к сведению | 1 |
| 5.8 | Переписка прекращена | 4 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **48** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **31** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |