**О работе с обращениями граждан,**

**юридических лиц и индивидуальных предпринимателей**

**Управления Роскомнадзора по Удмуртской Республике**

**за 2020 год**

В 2020 году в Управление поступило 1266 обращений граждан, в аналогичный период 2019 года 1127 обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество поступивших в Управление обращений увеличилось на 11%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **2019** | **2020** |
| СМИ | 15 | 15 |
| Вопросы в сфере связи | 195 | 279 |
| Вопросы в сфере защиты персональных данных | 473 | 504 |
| Интернет и информационные технологии | 369 | 403 |
| Вопросы административного характера | 75 | 63 |

**Результаты рассмотрения обращений**

За отчетный период поступило 1266 обращений, из них:

- рассмотрено – 1203, из них:

- даны разъяснения или приняты меры – 1096;

- переслано по компетенции – 49;

- отозвано гражданином – 1;

- поддержаны – 26;

- не подержаны – 1;

- на рассмотрении на конец отчетного периода **– 63.**

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 2020 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1266** |
|   | из них: |  |
| 1.1 | обращения по коррупции | 2 |
| 1.2 | обращения по основной деятельности | 1264 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 282 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 41 |
| 2.3. | Личный прием | 1 |
| 2.4 | Нарочным | 39 |
| 2.5 | Официальный сайт | 675 |
| 2.6 | Прием | 1 |
| 2.7 | Простое письмо | 91 |
| 2.8 | СЭД | 50 |
| 2.9 | Телефонограмма | 1 |
| 2.10 | Устное обращение | 4 |
| 2.11 | Факс | 1 |
| 2.12 | Фельдсвязь | 3 |
| 2.13 | Электронная почта | 77 |
| **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 | 1264 |
| 3.4 | Вопросы административного характера | 63 |
| 3.5 | Благодарности | 1 |
| 3.6 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 42 |
| 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 | 5 |
| 3.11 | Интернет и информационные технологии | 403 |
| 3.12 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.13 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 402 |
| 3.14 | Персональные данные | 504 |
| 3.15 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 16 |
| 3.16 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 9 |
| 3.17 | Досыл документов по запросу | 22 |
| 3.18 | Вопросы защиты персональных данных | 449 |
| 3.19 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.20 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 7 |
| 3.21 | Связь | 279 |
| 3.22 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 42 |
| 3.23 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 39 |
| 3.24 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| 3.25 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| 3.26 | Вопросы качества оказания услуг связи | 11 |
| 3.27 | Вопросы предоставления услуг связи | 4 |
| 3.28 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 7 |
| 3.29 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.30 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 5 |
| 3.31 | 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 |
| 3.32 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| 3.33 | Досыл документов по запросу | 30 |
| 3.34 | Другие вопросы в сфере связи | 152 |
| 3.35 | СМИ | 15 |
| 3.36 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 5 |
| 3.37 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 10 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **445** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1203** |
|   | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 26 |
| 5.2 | Не поддержан | 1 |
| 5.3 | Разъяснено | 1096 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 49 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 4 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 19 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| 5.8 | Принято к сведению | 1 |
| 5.9 | Переписка прекращена | 6 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **63** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **35** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |