**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

 **в 1 квартале 2021 года**

В 1 квартале 2021 г. в Управление поступило 1283 обращения граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, заявлениями с просьбой разъяснения вопросов, входящих в компетенцию Управления, с сообщениями о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

Количество поступивших обращений с разбивкой по сферам деятельности показано на диаграмме:

Сравнительный анализ поступивших в 1 квартале 2021 года обращений граждан показывает следующее:

- 13,2 % обращений относится к сфере связи;

- 24 % обращений – по вопросам обработки персональных данных;

- 1,2 % обращений относятся к сфере средств массовой информации;

- 11,6 % обращений – Интернет и ИТ;

- 50 % обращений – вопросы административного характера.

Результаты рассмотрения обращений граждан в 1 квартале 2021 года:

По результатам рассмотрения обращений, поступивших в 1 квартале 2021 года, информация о допущенных нарушениях в области связи, массовых коммуникаций и персональных данных в большинстве случаев не подтвердилась.

Факты о допущенных нарушениях в области связи подтвердились в 25 случаях, возбуждено 25 административных производств по ч.3. ст.14.1 КоАП РФ, материалы по обращениям переданы на рассмотрение в суд. В результате вынесено 3 положительных решения суда с наложением судебного штрафа. Остальные материалы находятся на рассмотрении в суде. По обращениям с нарушениями в области персональных данных составлено 2 исковых заявления и материалы направлены в суд. По результатам рассмотрения оба иска удовлетворены.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается снижение количества обращений по всем направлениям, кроме вопросов административного характера, по которым наблюдается увеличение на 171% .

В 1 квартале 2021 г. при работе с обращениями граждан не выявлено нарушений сроков исполнения и перенаправления обращений. Общее количество обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличилось на 238 обращений.