**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**во 2 квартале 2021 года**

Во 2 квартале 2021 г. в Управление поступило 1436 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 во 2 квартале 2021 года обращений граждан показывает следующее:

- 11,7 % обращений относится к сфере связи;

- 16,8 % обращений – по вопросам обработки персональных данных;

- 1,3 % обращений относятся к сфере средств массовой информации;

- 13,9 % обращений – Интернет и ИТ;

- 56,3 % обращений – вопросы административного характера.

Результаты рассмотрения обращений граждан во 2 квартале 2021 года:

По результатам рассмотрения обращений, поступивших во 2 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 20 случаях, возбуждено 16 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. Данные решения обжалованы в Апелляционном суде. По 2 протоколам вынесены судебные решения об отказе по истечению срока давности. Остальные материалы находятся в стадии рассмотрения в суде. По обращениям с нарушениями в области персональных данных составлено 1 исковое заявления и материалы направлены в суд. По результатам рассмотрения иск удовлетворен.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается значительное увеличение количества обращений по административному направлению на 499% по остальным вопросам количество обращений остается на уровне 2 кв. 2020 года.

Во 2 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 556 обращений.