**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**за 4 квартал 2022 года**

За 4 квартал 2022 г. в Управление поступило 1378 обращений 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 за 4 квартал 2022 года обращений граждан показывает следующее:

- 15 % обращений относится к сфере связи;

- 25 % обращений – по вопросам обработки персональных данных;

- 2 % обращений относятся к сфере средств массовой информации;

- 27 % обращений – Интернет и ИТ;

- 31 % обращений – вопросы административного характера.

Основной тематикой обращений граждан:

- вопросы административного характера: в основном жалуются на сайты, где распространяется запрещенная информация (продажа дипломов об образовании);

- в сфере Интернет и ИТ: вопросы организации деятельности сайтов в соцсетях – граждане сообщают о размещении недостоверной информации, клеветы, жесткости, пропаганде нетрадиционных сексуальных отношений, незаконной продаже алкогольной продукции в сети «Интернет»;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных: в основном, граждане жалуются на кредитные организации (банки) в части незаконного оформления онлайн займов и кредитов, а также по факту передачи персональных данных третьим лицам (родственникам, соседям, коллегам, работодателю) при взыскании задолженности.

Преобладающее большинство обращений поступает в Управление посредством официального сайта.

Информация о поступивших обращениях граждан с разбивкой по сферам деятельности в отчетном периоде 4 квартала за 2021 г. и 2022 г. представлена на диаграмме:

По сравнению с аналогичным периодом 2021 года, в 4 квартале 2022 года, уменьшилось общее количество обращений, с 1714 до 1378, на 336 обращений, что составило 19,60% . В сфере Интернет и ИТ наблюдается увеличение в основном по вопросам организации деятельности сайтов с 250 до 370 обращений граждан, что на 32,43 % больше. В сфере средств массовой информации по вопросам содержания материалов публикуемых в СМИ, в т.ч телевизионных передач увеличилось с 17 до 27 обращений, что на 58,82 % больше 4 квартала 2021 года.

Однако по сравнению с 4 кварталом 2021 года количество обращений уменьшилось в сфере защиты прав субъектов персональных данных на 4,43 % и уменьшилось в 2 раза количество обращений по административным вопросам с 853 до 424, что на 50,29 % меньше.

По результатам рассмотрения обращений, поступивших за 4 квартал 2022 года, информация о допущенных нарушениях в области связи, массовых коммуникаций и персональных данных в большинстве случаев не подтвердилась.

Факты о допущенных нарушениях в сфере персональных данных подтвердились в 29 случаях, при этом, вынесено 29 требований об уничтожении или блокировании недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных граждан.

В 4 квартале 2022г. нарушения в области оказания услуг почтовой связи подтвердились по 24 обращениям. По данным обращениям были направлены 4 профилактических письма и 20 предостережений о соблюдении обязательных требований в сфере почтовой связи.

В 4 квартале 2022 г. при работе с обращениями граждан не выявлено нарушений сроков исполнения и перенаправления обращений.