**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**за 4 квартал 2023 года**

За 4 квартал 2023 г. в Управление поступило 1737 (с дубликатами 1823) 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 2023 года обращений граждан показывает следующее:

- 40 % обращений – вопросы административного характера;

- 23 % обращений – Интернет и ИТ;

- 22 % обращений – по вопросам обработки персональных данных;

- 16 % обращений относится к сфере связи;

- 1 % обращений относятся к сфере средств массовой информации.

Основной тематикой обращений граждан:

- вопросы административного характера: в основном вопросы не относящиеся к деятельности Управления (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;

- в сфере связи: в основном, граждане жалуются на заключение/расторжение договоров на подключения домашнего интернета.

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 2022 г. и 2023 г. представлена на диаграмме:

По сравнению с аналогичным периодом 2022 года, в 4 квартале 2023 года, увеличилось общее количество обращений, с 1378 до 1737, на 359 обращение, что составило 20,67 %. В сфере связи наблюдается увеличение в основном по другим вопросам связи, где граждане жалуются на заключение/расторжение договоров на подключение домашнего интернета с 212 до 274 обращений граждан, что на 22,63 % больше. На 38,55% увеличилось количество обращений по вопросам административного характера: в основном вопросы не относящиеся к деятельности Управления (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» увеличилось с 370 до 415 обращений, что на 9,76 % больше 4 квартала 2022 года.

Однако по сравнению с 4 кварталом 2022 года количество обращений уменьшилось по вопросам относящиеся к сфере средств массовой информации на 59,26%.

По результатам рассмотрения обращений, поступивших за 4 квартал 2023 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 9 случаях, при этом, 1 иск и 2 Административных протокола направлены в суд, в остальных случаях вынесено 6 требований об уничтожении или блокировании недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных граждан.

Факты о допущенных нарушениях в области связи подтвердились в 32 случаях, вынесено 32 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований в сфере связи.

В 4 квартале 2023г. нарушения в области оказания услуг почтовой связи подтвердились по 120 обращениям. По данным обращениям были вынесены 120 предостережений о соблюдении обязательных требований в сфере почтовой связи.

В 4 квартале 2023 г. при работе с обращениями граждан не выявлено нарушений сроков исполнения и перенаправления обращений.