**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**во 2 квартале 2020 года**

Во 2 квартале 2020 г. в Управление поступило 880 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 во 2 квартале 2020 года обращений граждан показывает следующее:

- 24,6 % обращений относится к сфере связи;

- 29,3 % обращений – по вопросам обработки персональных данных;

- 2,4 % обращений относятся к сфере средств массовой информации;

- 28,4 % обращений – Интернет и ИТ;

- 15,3 % обращений – вопросы административного характера.

Преобладающее большинство обращений поступает в Управление посредством официального сайта.

Основной тематикой обращений граждан в сфере связи являются вопросы качества оказания услуг связи операторами, в сфере защиты прав субъектов персональных данных – вопросы защиты персональных данных при взаимодействии граждан с банками и микрофинансовыми организациями, а также в сети Интернет, в сфере СМК – вопросы организации деятельности сайтов.

Результаты рассмотрения обращений граждан во 2 квартале 2020 года:

По результатам рассмотрения обращений, поступивших во 2 квартале 2020 года, ответы на обращения в области связи, массовых коммуникаций и персональных данных в большинстве случаев разъяснительного характера.

Факты о допущенных нарушениях в сфере персональных данных подтвердились в 1 случае. Факты о допущенных нарушениях в области связи подтвердились в 17 случаях, возбуждено 17 административных производств по ч. 3 ст.14.1 КоАП РФ и материалы по обращениям переданы на рассмотрение в суд.