**1.4.19 Анализ работы с обращениями граждан**

За 2020 г. в Управление поступило 3152 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

Информация о поступивших обращениях по сферам деятельности в отчетном периоде за 2019 г. и 2020 г. показана на диаграмме:

Как видно из диаграммы, количество обращений в отчетном периоде за 2020 г. увеличилось.

В сравнении с данным периодом 2019 г., где общее количество обращений граждан равнялось 2839, в 2020 г. общее количество обращений увеличилось до 3152, что на 11% больше периода прошлого года.

Преобладающее большинство обращений в 2020 году содержит вопросы защиты персональных данных и вопросы в сфере связи, в отличие от 2019 года, где основными были обращения по административным вопросам.

Во 2020 г. в Управление поступило 3152 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 в 2020 году обращений граждан показывает следующее:

- 23,7 % обращений относится к сфере связи (19,8 % - 2019 г.);

- 33,5 % обращений – по вопросам обработки персональных данных (30,7 % - 2019 г.);

- 2,1 % обращений относятся к сфере средств массовой информации (1,5 %);

- 20, % обращений – Интернет и ИТ (13,9 %);

- 20,4 % обращений – вопросы административного характера (34,1 %).

По сравнению с аналогичным периодом 2019 г., в 2020 году уменьшился процент обращений по вопросам административного характера, увеличение процента наблюдается в сфере защиты прав субъектов персональных данных, а также увеличился процент обращений по вопросам, относящимся к сфере связи, по Интернет и ИТ и к сфере массовой информации.

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 - вопросы организации деятельности сайтов, в сфере СМИ – вопросы деятельности редакций СМИ.

Результаты рассмотрения обращений граждан в 2020 году:

По результатам рассмотрения обращений, поступивших в 2020 году, ответы на обращения в области связи, массовых коммуникаций и персональных данных в большинстве случаев имеют разъяснительный характер.

Факты о допущенных нарушениях в сфере персональных данных подтвердились в 5 случаях в 2020 году (Материалы 5 обращений по нарушениям в сфере персональных данных направлены в суд – 2019 г). Факты о допущенных нарушениях в области связи подтвердились в 81 случае, возбуждено 81 административное производство по ч. 3 ст.14.1 КоАП РФ (89 административных производств – 2019 г.) и материалы по обращениям переданы на рассмотрение в суд.

В 2020 г. при работе с обращениями граждан не выявлено нарушений сроков исполнения и перенаправления обращений.