**1.4.19 Анализ работы с обращениями граждан**

За 2021 г. в Управление поступило 5950 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 2020 г. и 2021 г. показана на диаграмме:

Как видно из диаграммы, количество обращений в отчетном периоде за 2021 г. увеличилось.

В сравнении с периодом 2020 г., где общее количество обращений граждан равнялось 3152, в 2021 г. количество обращений увеличилось до 5950, что составляет на 53 % больше периода прошлого года на 2798 обращение.

Значительное увеличение количества обращений, с 643 до 3111 наблюдается по административному направлению, а также по обращениям в сфере персональных данных обращения увеличились с 1054 до 1227 обращений граждан, что на 8,6 % больше по сравнению с аналогичным периодом 2020 года, на 173 обращение. По остальным направлениям также наблюдается увеличение количества обращений. Преобладающее большинство обращений в 2021 году содержит вопросы административного характера и вопросы защиты персональных данных.

В 2021 г. при работе с обращениями граждан не выявлено нарушений сроков исполнения и перенаправления обращений.

Количество поступивших обращений с разбивкой по сферам деятельности показано на диаграмме:

Сравнительный анализ поступивших в 2021 году обращений граждан показывает следующее:

- 12 % обращений относится к сфере связи (23,7 % - 2020 г.);

- 20,6 % обращений – по вопросам обработки персональных данных (33,5 % - 2020 г.);

- 1,8 % обращений относятся к сфере средств массовой информации (2,1 %);

- 13,3 % обращений – Интернет и ИТ (20 %);

- 52,3 % обращений – вопросы административного характера (20,4 %).

По сравнению с аналогичным периодом 2020 г., в 2021 году увеличился процент обращений по вопросам административного характера, а также в сфере защиты прав субъектов персональных данных, по Интернет – ИТ и СМИ уменьшился процент обращений по вопросам, относящимся к сфере связи.

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, в сфере сети Интернет и ИТ - вопросы организации деятельности сайтов, в сфере СМИ – вопросы деятельности редакций СМИ, а также вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, телевизионных передач.

Результаты рассмотрения обращений граждан в 2021 году:

По результатам рассмотрения обращений, поступивших в 2021 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 91 случаях в 2021 году: 3 административных исковых заявления и 1 административный протокол направлены в суд, направлено 87 требований по недопущению нарушений прав субъектов персональных данных. Факты о допущенных нарушениях в области связи подтвердились в 100 случаях, возбуждено 100 административных производств по ч. 3 ст.14.1 КоАП РФ, материалы направлены в суд.

В 2021 г. при работе с обращениями граждан не выявлено нарушений сроков исполнения и перенаправления обращений.