**Анализ работы с обращениями граждан**

За 2022 г. в Управление поступило 6428 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. По сравнению с 2021 годом количество обращений увеличилось на 478 обращений, что составило 7,44 %.

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

Как видно из диаграммы, преобладающее большинство обращений за 2022 год, как и за 2021 год остались обращения по административным вопросам. По сравнению с аналогичным периодом 2021г., в 2022г. увеличился процент обращений по Интернет и ИТ с 793 до 1724 обращений, что на 54% больше. В сфере защиты прав субъектов персональных данных на 73 обращения, что на 5,62 % больше аналогичного периода 2021 года.

Однако по сравнению с 2021 годом количество обращений уменьшилось в сфере связи по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений и по вопросам качества оказания услуг связи на 2,09% , в сфере СМИ на 25,49%.

**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**за 2022 года**

Количество поступивших обращений за 2022 год с разбивкой в % по сферам деятельности показано на диаграмме:

Основной тематикой большинства обращений граждан:

- 41% обращений - вопросы административного характера – в основном жалуются на сайты, где распространяется запрещенная информация (продажа дипломов об образовании);

- 27% обращений - 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»;

- 20% обращений - 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.

По результатам рассмотрения обращений, поступивших за 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 74 случаях, при этом, 2 Административных протокола направлены в суд, в остальных случаях вынесено 72 требования об уничтожении или блокировании недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных граждан.

Факты о допущенных нарушениях в области связи подтвердились в 95 случаях, возбуждено 20 административных производств по ч. 3 ст.14.1 КоАП РФ. В остальных случаях вынесено 28 предостережений о соблюдении обязательных требований в сфере почтовой связи и 47 профилактических письма.

За 2022г. при работе с обращениями граждан не выявлено нарушения сроков исполнения и перенаправления обращений.