**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**за 1 квартал 2022 года**

За 1 квартал 2022 г. в Управление поступило 1658 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 1 квартал 2022 года обращений граждан показывает следующее:

- 9,3 % обращений относится к сфере связи;

- 20,6 % обращений – по вопросам обработки персональных данных;

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

- 20,5 % обращений – Интернет и ИТ;

- 48,4 % обращений – вопросы административного характера.

По сравнению с аналогичным периодом 2021 года, в 1 квартале 2022 года, увеличилось общего количества обращений, с 1283 до 1658, то есть на 375 обращений больше.

Наблюдается увеличение по административному направлению с 643 до 802 и по Интернет и ИТ с 149 до 339 обращений граждан, а также в сфере защиты прав субъектов персональных данных и обращений относящихся к сфере массовых коммуникаций, однако в области связи количество обращений снизилось по сравнению с 1 кв. 2021 года на 10 % - на 14 обращений.

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 и предполагаемым размещением противоправного контента на Интернет-ресурсах, в сфере СМИ – вопросы деятельности редакций СМИ и размещению информации в средствах массовой информации.

Результаты рассмотрения обращений граждан за 1 квартал 2022 года:

По результатам рассмотрения обращений, поступивших за 1 квартал 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 15 случаях, при этом, 1 Административный протокол направлен в суд, в остальных случаях вынесено 14 требований об уничтожении или блокировании недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных граждан. Факты о допущенных нарушениях в области связи подтвердились в 20 случаях, возбуждено 20 административных производства по ч. 3 ст.14.1 КоАП РФ. и материалы по обращениям переданы на рассмотрение в суд. По 11 обращениям в части нарушений оказания услуг почтовой связи вынесены положительные решения суда, по 3 отказано по истечении срока давности, 6 дел находятся на рассмотрении в суде.

В 1 квартале 2022 г. при работе с обращениями граждан не выявлено нарушений сроков исполнения и перенаправления обращений.