**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**за 1 квартал 2023 года**

За 1 квартал 2023 г. в Управление поступило 1106 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 2023 года обращений граждан показывает следующее:

- 20 % обращений относится к сфере связи;

- 35 % обращений – по вопросам обработки персональных данных;

- 2 % обращений относятся к сфере средств массовой информации;

- 19 % обращений – Интернет и ИТ;

- 24 % обращений – вопросы административного характера.

Основной тематикой обращений граждан:

- 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;

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

- в сфере связи: вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи;

- в сфере 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».

Преобладающее большинство обращений поступает в Управление посредством официального сайта.

Информация о поступивших обращениях граждан с разбивкой по сферам деятельности в отчетном периоде 1 квартала за 2022 г. и 2023 г. представлена на диаграмме:

По сравнению с аналогичным периодом 2022 года, в 1 квартале 2023 года, уменьшилось общее количество обращений, с 1658 до 1106, на 552 обращения, что составило 33,29 %. В сфере связи наблюдается увеличение в основном по вопросам перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи с 155 до 226 обращений граждан, что на 31,42 % больше. 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 увеличилось с 342 до 384 обращений, что на 10,94 % больше 1 квартала 2022 года.

Однако по сравнению с 1 кварталом 2022 года количество обращений уменьшилось по вопросам Интернет и ИТ на 39,23 % и уменьшилось в 3 раза количество обращений по административным вопросам с 802 до 267, что на 66,71 % меньше.

По результатам рассмотрения обращений, поступивших за 1 квартал 2023 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 34 случаях, что составляет 8,85 % от общего числа поданных обращений -384 . Вынесено 34 требования об уничтожении или блокировании недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных граждан.

В 1 квартале 2023г. нарушения в области оказания услуг почтовой связи подтвердились по 20 обращениям, что составляет 8,85 % от общего числа обращений-226. По данным обращениям были направлены 4 профилактических письма и 16 предостережений о соблюдении обязательных требований в сфере почтовой связи, что составляет 7,08 % от общего числа обращений в области оказания услуг почтовой связи.

В 1 квартале 2023 г. при работе с обращениями граждан не выявлено нарушений сроков исполнения и перенаправления обращений.