**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**за 2 квартал 2022 года**

За 2 квартал 2022 г. в Управление поступило 1801 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 2 квартал 2022 года обращений граждан показывает следующее:

- 9 % обращений относится к сфере связи;

- 17,9 % обращений – по вопросам обработки персональных данных;

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

- 27,9 % обращений – Интернет и ИТ;

- 44,1 % обращений – вопросы административного характера.

По сравнению с аналогичным периодом 2021 года, во 2 квартале 2022 года, увеличилось общего количества обращений, с 1436 до 1801, на 365 обращений, что составило 20,3% .

Наблюдается увеличение в сфере Интернет и ИТ в основном по вопросам организации деятельности сайтов 199 до 501 обращений граждан, а также в сфере защиты прав субъектов персональных данных, однако в области вопросов по оказанию услуг связи, административным вопросам и в сфере средств массовой информации количество обращений остается на том же уровне, что и во 2 квартале 2021 года.

Преобладающее большинство обращений поступает в Управление посредством официального сайта. Основной тематикой обращений граждан в сфере связи являются вопросы качества оказания услуг почтовой связи о также оказания услуг связи операторами связи; в сфере защиты прав субъектов персональных данных – вопросы защиты персональных данных при взаимодействии граждан с банками и микрофинансовыми организациями, а также распространение персональных данных в сети Интернет. В сфере СМИ – вопросы организации деятельности сайтов в соцсетях; вопросы деятельности редакций СМИ и размещению информации в средствах массовой информации, а также предполагаемым размещением противоправного контента на Интернет-ресурсах.

Результаты рассмотрения обращений граждан за 2 квартал 2022 года:

По результатам рассмотрения обращений, поступивших за 2 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 9 случаях, при этом, 1 Административный протокол направлен в суд, в остальных случаях вынесено 8 требований об уничтожении или блокировании недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных граждан. По сравнению с периодом 2 кв.2021г., где нарушения подтвердились по 5 обращениям, процент нарушений увеличился на 1% (в 2021г.-2,1%, в 2022г.-3,1%).

Во 2 квартале 2022г. нарушения в области связи подтвердились по 17 обращениям. По данным обращениям было направлено 8 Предостережений, а также 9 профилактических писем. Наблюдается во 2 квартале уменьшение количества обращений на 1,5 % по сравнению с данным периодом 2021г. (10,4 % - 11,9%).

Во 2 квартале 2022 г. при работе с обращениями граждан не выявлено нарушений сроков исполнения и перенаправления обращений.