**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

 **за 3 квартал 2022 года**

За 3 квартал 2022 г. в Управление поступило 1591 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 3 квартал 2022 года обращений граждан показывает следующее:

- 11 % обращений относится к сфере связи;

- 18 % обращений – по вопросам обработки персональных данных;

- 1 % обращений относятся к сфере средств массовой информации;

- 28 % обращений – Интернет и ИТ;

- 42 % обращений – вопросы административного характера.

По сравнению с аналогичным периодом 2021 года, в 3 квартале 2022 года, увеличилось общего количества обращений, с 1472 до 1591, на 119 обращений, что составило 8,08% .

Наблюдается увеличение в сфере Интернет и ИТ в основном по вопросам организации деятельности сайтов с 164 до 447 обращений граждан, а также в области вопросов по оказанию услуг связи, однако, в сфере защиты прав субъектов персональных данных обращений остается на том же уровне, а по административным вопросам и в сфере средств массовой информации количество обращений уменьшилось по сравнению с 3 кварталом 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 в сети Интернет – вопросы организации деятельности сайтов в соцсетях; в сфере СМИ – 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 3 квартал 2022 года:

По результатам рассмотрения обращений, поступивших за 3 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 21 случаях, при этом, вынесено 21 требование об уничтожении или блокировании недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных граждан. По сравнению с периодом 3 кв.2021г., где нарушения не подтвердились по обращениям, процент нарушений увеличился на 100%.

В 3 квартале 2022г. нарушения в области связи подтвердились по 34 обращениям. По данным обращениям были направлены 34 профилактических письма. В 2022 г. в 3 квартале увеличилось количество обращений на 21,02 % по сравнению с данным периодом 2021г.

В 3 квартале 2022 г. при работе с обращениями граждан не выявлено нарушений сроков исполнения и перенаправления обращений.