**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**за 3 квартал 2023 года**

За 3 квартал 2023 г. в Управление поступило 1335 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 2023 года обращений граждан показывает следующее:

- 31 % обращений – вопросы административного характера;

- 23 % обращений – по вопросам обработки персональных данных;

- 23 % обращений – Интернет и ИТ;

- 22 % обращений относится к сфере связи;

- 1 % обращений относятся к сфере средств массовой информации.

Основной тематикой обращений граждан:

- вопросы административного характера: в основном вопросы не относящиеся к деятельности Управления (продажа дипломов об образовании);

- 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;

- 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»;

- в сфере связи: вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений.

Преобладающее большинство обращений поступает в Управление посредством официального сайта.

Информация о поступивших обращениях граждан с разбивкой по сферам деятельности в отчетном периоде 3 квартала за 2022 г. и 2023 г. представлена на диаграмме:

По сравнению с аналогичным периодом 2022 года, в 3 квартале 2023 года, уменьшилось общее количество обращений, с 1591 до 1335, на 256 обращений, что составило 16,09 %. В сфере связи наблюдается увеличение в основном по вопросам по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений с 176 до 302 обращений граждан, что на 41,72 % 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 292 до 303 обращений, что на 3,63 % больше 3 квартала 2022 года.

Однако по сравнению с 3 кварталом 2022 года количество обращений уменьшилось по вопросам Интернет и ИТ на 31,99 % и уменьшилось количество обращений по административным вопросам с 667 до 419, что на 37,18 % меньше.

По результатам рассмотрения обращений, поступивших за 3 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 17 случаях, вынесено 17 требований об уничтожении или блокировании недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных граждан.

В 3 квартале 2023г. нарушения в области оказания услуг почтовой связи подтвердились по 23 обращениям. По данным обращениям были направлены 23 предостережений о соблюдении обязательных требований в сфере почтовой связи. Факты о допущенных нарушениях в области связи подтвердились в 25 случаях, вынесено 25 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в сфере связи.

В 3 квартале 2023 г. при работе с обращениями граждан не выявлено нарушений сроков исполнения и перенаправления обращений.