**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**за 4 квартал 2021 года**

За 4 квартал 2021 г. в Управление поступило 1714 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 4 квартал 2021 года обращений граждан показывает следующее:

- 13,6 % обращений относится к сфере связи;

- 21 % обращений – по вопросам обработки персональных данных;

- 1 % обращений относятся к сфере средств массовой информации;

- 14,6 % обращений – Интернет и ИТ;

- 49,8 % обращений – вопросы административного характера.

Результаты рассмотрения обращений граждан за 4 квартал 2021 года:

По результатам рассмотрения обращений, поступивших за 4 квартал 2021 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 22 случаях, при этом, 1 Административный протокол направлен в суд, в остальных случаях вынесено 21 требование по недопущению нарушений прав субъектов персональных данных. Также в области связи подтвердились в 34 случаях, возбуждено 34 административных производства по ч. 3 ст.14.1 КоАП РФ. и материалы по обращениям переданы на рассмотрение в суд. По 28 обращениям в части нарушений оказания услуг почтовой связи 14 административных протоколов находятся в суде на рассмотрении, по 10 протоколам вынесены решения суда о привлечении к административной ответственности, по 4 протоколам отказ по истечении срока привлечения к административной ответственности. По нарушениям в области электросвязи составлено 6 административных протоколов.

По сравнению с периодом 4 квартала 2020 года, в 4 квартале 2021 года, наблюдается значительное увеличение общего количества обращений, с 688 до 1714, в том числе по административному направлению с 82 до 853 обращений граждан, что на 961% больше по сравнению с аналогичным периодом 2020 года, на 771 обращение. По остальным направлениям также наблюдается увеличение количества обращений, однако по обращениям в области связи количество обращений снизилось по сравнению с 4 кв. 2020 года на 12 % - на 22 обращения.

В 4 квартале 2021 г. при работе с обращениями граждан не выявлено нарушений сроков исполнения и перенаправления обращений. Общее количество обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличилось на 1026 обращений.