**Итоги работы**

**с обращениями граждан и юридических лиц**

**за 3 квартал 2017 год**

В Управление Роскомнадзора по Амурской области в 3 квартале 2017 года поступило **89**обращений от граждан и юридических лиц, что на 29% больше, чем за аналогичный период 2016 года (69 обращений).

Соотношение количества поступивших в отчетном периоде обращений граждан в различных сферах деятельности составляет:

* 37,1 % обращений относятся к сфере связи;
* 16,8 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;
* 37,1 % обращений касаются защиты персональных данных;
* 1,1% сообщений о нарушении положения 436-ФЗ (суицид, порнография, наркотики т.д.)
* 7,9 % вопросы организации деятельности сайтов.

Наибольшее количество обращений приходится на обращения с жалобами на нарушения прав и законных интересов в сфере персональных данных**(37,1%)** ив сфере связи **(37,1%).**

Сравнительный анализ поступивших обращений показывает, что наибольшее количество вопросов касаются:

**В сфере связи** – вопросы качества оказания услуг связи, качества работы сети связи, соблюдения правил оказания услуг, вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений, о проблемах доступа к информационным ресурсам (Интернет);

**В сфере персональных данных** – вопросы защиты персональных данных (на действия кредитных организаций, коллекторских агентств, организаций в сфере ЖКХ, по вопросу незаконного распространения персональных данных в сети Интернет (на сайтах, форумах, в социальных сетях, блогах), по вопросу незаконного распространения персональных данных в по вопросу незаконного распространения персональных данных в СМИ и иные;

**В сфере массовых коммуникаций** - вопросы по материалам публикуемых в СМИ;

**В сфере информационных технологий –** вопросы организации деятельности сайтов.

В ответах гражданам по итогам рассмотрения обращений даются исчерпывающие разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Управления Роскомнадзора по Амурской области, подробные консультации по техническим аспектам функционирования телефонной связи и Интернета, а также рекомендации о мерах, направленных на решение поднятых вопросов.

Процентное соотношение итогов рассмотрения обращений граждан:

* Разъяснено – 51
* Поддержано – 2
* Не поддержано – 2
* Перенаправлено по компетенции – 10
* Направлено в ТО либо в ЦА Роскомнадзора – 7
* Перенаправлено прекращена - 5
* Принято к сведению – 2
* Отозвано - 0
* На исполнении - 10