**Итоги работы**

**с обращениями граждан и юридических лиц**

**за 2017г**

В Управление Роскомнадзора по Амурской области за 2017 г поступило 465 обращения от граждан и юридических лиц, что на 47,1 % больше, чем за 2016 год (316 обращений).

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

- 29,2 % обращений относятся к сфере связи;

- 6 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 29,9 % обращений касаются защиты персональных данных;

- 2,4 % сообщений о нарушении положения 436-ФЗ (суицид, порнография, наркотики и т.д.);

- 13,1 % вопросы организации деятельности сайтов;

- 18,8 % обращений касаются других вопросов по основной деятельности Управления;

- 0,6% обращения по вопросам оказания гос. услуг.

Наибольшее количество обращений приходится на обращения с жалобами на нарушения прав и законных интересов в сфере персональных данных (29,9 %) и в сфере связи (29,2 %).

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 и 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.