**Итоги работы**

**с обращениями граждан и юридическими лицами**

**за 3 кв. 2020 г.**

В Управление Роскомнадзора по Амурской области за 3 квартал 2020 г. поступило 128 обращений от граждан и юридических лиц, что на -37,25% меньше, чем за тот же период 2019 года (204 обращения).

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

* 35,16% обращений относятся к сфере связи;
* 3,91% обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;
* 26,56% обращений касаются защиты персональных данных;
* 16,40% вопросы организации деятельности сайтов;
* 17,97% вопросы административного характера (не относящиеся к деятельности Управления).

Наибольшее количество обращений приходится на обращения с жалобами на нарушения прав и законных интересов по вопросам сферы связи (35,16%) и вопросам защиты персональных данных (26,56%).

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

**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.