**Итоги работы**

**с обращениями граждан и юридических лиц**

**за 2018г**

В Управление Роскомнадзора по Амурской области за 2018 г поступило 893 обращения от граждан и юридических лиц, что на 92 % больше, чем за 2017 год (465 обращений).

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

- 22,7 % вопросы организации деятельности сайтов, а также другие вопросы в сфере информационных технологий;

- 12,2 % обращений касаются защиты персональных данных;

- 12,4 % обращений относятся к сфере связи;

- 1,1 % вопросы административного характера;

- 0,4 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 0,4 % сообщений о нарушении положения 436-ФЗ (суицид, порнография, наркотики и т.д.);

- 50,8% обращений, поступивших в Управление, не относятся к основной деятельности Роскомнадзора.

Наибольшее количество обращений приходится на вопросы по организации деятельности сайтов и других вопросов в сфере информационных технологий (22,7 %).

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.