**Итоги работы**

 **с обращениями граждан и юридических лиц**

 **за 3 кв. 2019 г.**

В Управление Роскомнадзора по Амурской области за 3 квартал 2019 г. поступило 204 обращений от граждан и юридических лиц, что на 22,89% меньше, чем за тот же период 2018 года (166 обращений).

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

* 32,35 % обращений относятся к сфере связи;
* 0,49 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;
* 11,76 % обращений касаются защиты персональных данных;
* 17,16 % вопросы организации деятельности сайтов;
* 38,24% вопросы административного характера (не относящиеся к деятельности Управления).

Наибольшее количество обращений приходится на обращения с жалобами на нарушения прав и законных интересов в сфере связи (32,35 %) и вопросы административного характера (38,24%).

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.