**Итоги работы**

**с обращениями граждан и юридических лиц**

**за 4 кв. 2019 г.**

В Управление Роскомнадзора по Амурской области за 4 квартал 2019 г. поступило 212 обращений от граждан и юридических лиц, что на 76,67% больше, чем за тот же период 2018 года (120 обращений).

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

* 15,09% обращений относятся к сфере связи;
* 2,36% обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;
* 20,75% обращений касаются защиты персональных данных;
* 9,91% вопросы организации деятельности сайтов;
* 51,89% вопросы административного характера (не относящиеся к деятельности Управления).

Наибольшее количество обращений приходится на обращения с жалобами на нарушения прав и законных интересов по защите персональных данных (20,75 %) и вопросам административного характера (51,89%).

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.