**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю в 2016 году**

В 2016 году в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **1195** обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане). Из них:

 **780 -** обращений получено непосредственно от граждан;

 **415 -** обращений перенаправлено, из них:

**76** –из Центрального аппарата Роскомнадзора;

**56** – из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**183** – из органов Прокуратуры;

**66** – из Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю;

**34 -** из других организаций.

За период с 01.01.2016 по 31.12.2016:

**104 -** обращения было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;

1. - обращения получено почтовой связью;
2. - обращений получено по электронной почте;
3. - обращений получено с официального сайта;

**6 -** обращений по факсу.

За отчетный период рассмотрено **1087** обращений граждан, в том числе **67**обращений, поступивших в Управление в 2015 году.

По состоянию на 31.12.2016 рассмотрено **1087, 89** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **105** обращениям принято положительное решение (на 16 обращений поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений);

по **721** обращению заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **265** обращениям были приняты меры;

**85**обращений были перенаправлено по принадлежности.

Наибольшее количество обращений, поступивших в 2016 году, относится к вопросам:

нарушения законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (**57%**);

доступа к информационным ресурсам, низкой скоростью доступа к информационным ресурсам (**12 %**);

оказания услуг подвижной радиотелефонной связи и оказания услуг фиксированной телефонной связи (**12.4%);**

оказания услуг почтовой связи (**6%**).

соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций (**6 %**).

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по сферам контроля приведен в таблице.

|  | **2016 год** | **2015 год** |
| --- | --- | --- |
| **Всего поступило обращений, из них** | **1195** | **1039** |
| в сфере связи, всего: | **422** | **409** |
| *по вопросам доступа к информационным ресурсам* | 152 | 170 |
| *по вопросам оказания услуг фиксированной телефонной связи* | 50 | 32 |
| *по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи* | 99 | 140 |
| *по вопросам оказания услуг почтовой связи* | 73 | 43 |
| *по вопросам оказания услуг эфирного телевизионного вещания* | 3 | 10 |
| *по вопросам использования и регистрации РЭС и ВЧУ* | 1 | 4 |
| *общие вопросы* | 45 | 10 |
| **в сфере массовых коммуникаций** | **76** | **88** |
| **в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных** | **682** | **522** |
| **общие вопросы, вопросы административно-правового характера** | **3** | **7** |
| **благодарности** | **3** | **6** |
| **не относящиеся к деятельности Роскомнадзора** | **9** | **7** |