**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю в 2015 году**

В 2015 году в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **1039** обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане). Из них:

* **750** обращений получено непосредственно от граждан;
* **289** обращения перенаправлено, из них:
* **25** – перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
* **2** – из территориальных Управлений Роскомнадзора;
* **131** – из органов Прокуратуры;
* **71** – из Управлений Роспотребнадзора;
* **60** обращений получено из других организаций.

За период с 01.01.2015 по 31.12.2015:

* **90** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **357** обращений получено почтовой связью;
* **41** обращение получено по электронной почте;
* **537** обращений получено с официального сайта;
* **14** обращений по факсу.

За отчетный период рассмотрено  **1000** обращений граждан, в том числе **35**обращений, поступившее в Управление в 2014 года.

По состоянию на 31.12.2015  **70** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- **109**обращений были переадресованы по принадлежности;

- по **50** обращениям принято положительное решение (на 5 обращений поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений);

- по **696** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- по **145** обращениям были приняты меры.

Наибольшее количество обращений, поступивших в 2015 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 (**50 %**);

- соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций (**8 %**);

- оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (**13 %**);

- доступа к информационным ресурсам, низкой скоростью доступа к информационным ресурсам (**16 %**);

- оказания услуг почтовой связи (**4%**).

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

|  | **2014 года** | **2015 года** |
| --- | --- | --- |
| **Всего поступило обращений, из них** | **842** | **1039** |
| в сфере связи, всего: | 361 | **409** |
| *по вопросам доступа к информационным ресурсам* | 125 | 170 |
| *по вопросам оказания услуг фиксированной телефонной связи* | 20 | 32 |
| *по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи* | 139 | 140 |
| *по вопросам оказания услуг почтовой связи* | 62 | 43 |
| *по вопросам оказания услуг эфирного телевизионного вещания* | 9 | 10 |
| *по вопросам использования и регистрации РЭС и ВЧУ* | 3 | 4 |
| *общие вопросы* | 3 | 10 |
| **в сфере массовых коммуникаций** | **74** | **88** |
| **в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных** | **394** | **522** |
| **общие вопросы, вопросы административно-правового характера** | **3** | **7** |
| **благодарности** | **2** | **6** |
| **не относящиеся к деятельности Роскомнадзора** | **8** | **7** |