***Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю во II квартале 2016 года***

В **II** квартале 2016 года в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **295** обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане). Из них:

**160** обращения получено непосредственно от граждан;

**135** обращения перенаправлено, из них:

***43*** – перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;

***5*** – из территориальных Управлений Роскомнадзора;

***60*** – из органов Прокуратуры;

***20*** – из Управлений Роспотребнадзора;

***7*** обращений получено из других организаций.

За период с 01.04.2016 по 30.06.2016:

**32** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;

**91** обращений получено почтовой связью;

**11** обращений получено по электронной почте;

**160** обращений получено с официального сайта;

**1** обращения получены фельдсвязью.

За отчетный период рассмотрено **321** обращения граждан, в том числе **95**обращений, поступившие в Управление в I квартале 2016 года.

По состоянию на 30.06.2016  **75** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

**18**обращения были переадресованы по принадлежности;

**33** обращений признано нецелесообразным «не поддержано» (на 4 обращения поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений);

по **184** обращению заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **82** обращениям были приняты меры.

Наибольшее количество обращений, поступивших в II квартале 2016 года, 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 (**60%**);

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

оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (**11%**);

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

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

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

|  | **II квартал** **2015 года** | **II квартал** **2016 года** |
| --- | --- | --- |
| **Всего поступило обращений, из них** | **254** | **295** |
| в сфере связи, всего: | **112** | **91** |
| *по вопросам доступа к информационным ресурсам* | *28* | *36* |
| *по вопросам оказания услуг фиксированной телефонной связи* | *16* | *9* |
| *по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи* | *5* | *33* |
| *по вопросам оказания услуг почтовой связи* | *9* | *11* |
| *по вопросам оказания услуг эфирного телевизионного вещания*  | *0* | *1* |
| *по вопросам использования и регистрации РЭС и ВЧУ* | *0* | *0* |
| *общие вопросы* | *54* | *1* |
| **в сфере массовых коммуникаций** | **17** | **23** |
| **в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных** | **121** | **177** |
| **общие вопросы, вопросы административно-правового характера** | **0** | **1** |
| **благодарности** | **2** | **1** |
| **не относящиеся к деятельности Роскомнадзора** | **2** | **3** |