**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Пермскому краю в I квартале 2016 года**

В I квартале 2016 года в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **294** обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане). Из них:

* **192** обращения получено непосредственно от граждан;
* **102** обращения перенаправлено, из них:
* **13** – перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
* **7** – из территориальных Управлений Роскомнадзора;
* **55** – из органов Прокуратуры;
* **17** – из Управлений Роспотребнадзора;
* **10** обращений получено из других организаций.

За период с 11.01.2016 по 31.03.2016:

* **14** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **95** обращений получено почтовой связью;
* **17** обращений получено по электронной почте;
* **166** обращений получено с официального сайта;
* **2** обращения получены фельдсвязью.

За отчетный период рассмотрено  **267** обращения граждан, в том числе **67**обращений, поступившие в Управление в IV квартале 2015 года.

По состоянию на 31.03.2016  **95** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- **24**обращения были переадресованы по принадлежности;

- **6** обращений признано нецелесообразным «не поддержано» (на 2 обращения поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений);

- по **182** обращению заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- по **53** обращениям были приняты меры.

Наибольшее количество обращений, поступивших в I 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 (**59%**);

- соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций (**4%**);

- оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (**9%**);

- доступа к информационным ресурсам, низкой скоростью доступа к информационным ресурсам (**19%**);

- оказания услуг почтовой связи (**7%**).

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

|  | **I квартал** **2015 года** | **I квартал** **2016 года** |
| --- | --- | --- |
| **Всего поступило обращений, из них** | **209** | **294** |
| в сфере связи, всего: | **92** | **105** |
| *по вопросам доступа к информационным ресурсам* | *31* | 56 |
| *по вопросам оказания услуг фиксированной телефонной связи* | *4* | 5 |
| *по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи* | *29* | 19 |
| *по вопросам оказания услуг почтовой связи* | *20* | 21 |
| *по вопросам оказания услуг эфирного телевизионного вещания*  | *5* | 2 |
| *по вопросам использования и регистрации РЭС и ВЧУ* | *1* | 1 |
| *общие вопросы* | *2* | 1 |
| **в сфере массовых коммуникаций** | **18** | **11** |
| **в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных** | **95** | **174** |
| **общие вопросы, вопросы административно-правового характера** | **1** | **1** |
| **благодарности** | **2** | **-** |
| **не относящиеся к деятельности Роскомнадзора** | **1** | **3** |