**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю в 2017 году**

В 2017 году в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **1497** обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане). Из них:

**1129 -** обращений получено непосредственно от граждан;

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

**45** –из Центрального аппарата Роскомнадзора;

**14** – из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**173** – из органов Прокуратуры;

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

**72 -** из других организаций.

За период с 01.01.2017 по 31.12.2017:

**44 -** обращения было подано лично при посещении Управления;

**480** - обращений получено почтовой связью;

**93**- обращения получено по электронной почте;

**824** - обращения получено с официального сайта;

**64-** обращения получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **1473** обращения граждан, в том числе **58**обращений, поступивших в Управление в 2016 году.

По состоянию на 31.12.2017 **82** обращения находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **107** обращениям принято положительное решение (на 21 обращение поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений);

по **1029** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **176** обращениям были приняты меры;

**161**обращение было перенаправлено по принадлежности в другие органы исполнительной власти.

Наибольшее количество обращений, поступивших в 2017 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 (**44%**);

доступа к информационным ресурсам, низкой скоростью доступа к информационным ресурсам (**13 %**);

оказания услуг подвижной радиотелефонной связи и оказания услуг фиксированной телефонной связи (**18%);**

оказания услуг почтовой связи (**10%**).

соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций (**4 %**).

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

|  | **2016 год** | **2017 год** |
| --- | --- | --- |
| **Всего поступило обращений, из них** | **1200** | **1497** |
| **в сфере связи** | **333** | **424** |
| **в сфере массовых коммуникаций** | **71** | **69** |
| **в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных** | **683** | **664** |
| **общие вопросы, вопросы административно-правового характера** | **3** | **9** |
| **Интернет и информационные технологии** | **97** | **198** |
| **благодарности** | **3** | **7** |
| **не относящиеся к деятельности Роскомнадзора** | **10** | **126** |