В 1 квартале 2015 года в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **326**  обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане). Из них:

* **212** обращений получено непосредственно от граждан;
* **114** обращений перенаправлено, из них:
* **7** – перенаправлено из центрального аппарата Роскомнадзора;
* **3** – из территориальных Управлений Роскомнадзора;
* **38** – из органов Прокуратуры;
* **57** – из управлений Роспотребнадзора;
* **9** обращений получено из других организаций.

За период с 01.01.2015 по 31.03.2015:

* **7**  обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **114** обращений получено почтовой связью;
* **30** обращений получено по электронной почте;
* **173** обращения получено с сайта службы;
* **1** обращение получено по факсу;
* **1** устное обращение принято на личном приеме у руководителя Управления.

За отчетный период рассмотрено  **329** обращений граждан, в том числе **65**обращений, поступивших в Управление в 2014 году.

По состоянию на 31.03.2015  **62** обращения находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- **19**обращений было переадресовано по принадлежности;

- по **36** обращениям принято положительное решение (на 15 обращений поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений);

- по **248** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- по **25** обращениям меры приняты;

- по **1** обращению отказано в рассмотрении в виду отсутствия информации о почтовом (электронном) адресе, по которому должен быть направлен ответ.

Наибольшее количество обращений, поступивших в 1 квартале 2015 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 (39%);

- соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций (14,1%);

- доступа к информационным ресурсам, низкой скоростью доступа к информационным ресурсам (13,5%);

- оказания услуг почтовой связи (8,3%);

- оказания услуг фиксированной телефонной связи (8%).

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

|  | **1 квартал 2014 года** | **1 квартал 2015 года** |
| --- | --- | --- |
| **Всего поступило обращений, из них** | **266** | **326** |
| в сфере связи, всего: | **151** | 135 |
| *по вопросам доступа к информационным ресурсам* | *37* | 44 |
| *по вопросам оказания услуг фиксированной телефонной связи* | *14* | 26 |
| *по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи* | *31* | 21 |
| *по вопросам оказания услуг почтовой связи* | *30* | 27 |
| *по вопросам оказания услуг эфирного телевизионного вещания* | *11* | 12 |
| *по вопросам использования и регистрации РЭС и ВЧУ* | *4* | 1 |
| *общие вопросы* | *24* | 4 |
| в сфере массовых коммуникаций | **23** | 46 |
| в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных | **80** | 127 |
| общие вопросы, вопросы административно-правового характера | **6** | 1 |
| благодарности | **1** | 1 |
| не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | **5** | 16 |