В 2015 году в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **1508.** Из них:

* **947** обращений получено непосредственно от граждан;
* **561** обращение перенаправлено. Из них:

**57** - перенаправлено из центрального аппарата Роскомнадзора;

**9** - из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**236** - из органов Прокуратуры;

**230** - из управлений Роспотребнадзора;

**29** - получено из других организаций.

За период с 01.01.2015 по 31.12.2015:

* **59**  обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **570** обращений получено почтовой связью;
* **153**  обращения получено по электронной почте;
* **721** обращение получено с сайта службы;
* **4** обращения получено по факсу;
* **1** устное обращение.

За отчетный период рассмотрено **1515** обращений граждан, в том числе **65**обращений, поступивших в Управление в 2014 году.

По состоянию на 31.12.2015 **58** обращений находится на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

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

- по **109** обращениям принято положительное решение (на 46 обращений поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений);

- по **1137** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- по **128**  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 за 2015 год, 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 (41,61 %);

- соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций (13,07 %);

- доступа к информационным ресурсам, низкой скоростью доступа к информационным ресурсам (10,08 %);

- оказания услуг почтовой связи (9,88 %);

- оказание услуг подвижной связи (7,63 %).

- оказания услуг фиксированной телефонной связи (6,04 %),

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

|  | **2014 год** | **2015 год** |
| --- | --- | --- |
| **Всего поступило обращений, из них** | **1113** | **1508** |
| в сфере связи, всего: | **528** | **590** |
| *по вопросам доступа к информационным ресурсам* | *149* | *152* |
| *по вопросам оказания услуг фиксированной телефонной связи* | *68* | *91* |
| *по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи* | *124* | *116* |
| *по вопросам оказания услуг почтовой связи* | *113* | *150* |
| *по вопросам оказания услуг эфирного телевизионного вещания* | *32* | *50* |
| *по вопросам использования и регистрации РЭС и ВЧУ* | *10* | *10* |
| *общие вопросы* | *32* | *21* |
| в сфере массовых коммуникаций | **127** | **197** |
| в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных | **387** | **627** |
| общие вопросы, вопросы административно-правового характера | **8** | **10** |
| благодарности | **8** | **1** |
| не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | **55** | **83** |