В 4 квартале 2015 года в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **471** обращение граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане). Из них:

* **290** обращений получено непосредственно от граждан;
* **181** обращение перенаправлено, из них:
* **23** – перенаправлено из центрального аппарата Роскомнадзора;
* **3** – из территориальных Управлений Роскомнадзора;
* **80** – из органов Прокуратуры;
* **75** – из управлений Роспотребнадзора.

За период с 01.10.2015 по 31.12.2015:

* **21** обращение было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **194** обращения получено почтовой связью;
* **53** обращения получено по электронной почте;
* **202** обращения получено с сайта службы;
* **1** обращение получено по факсу;

За отчетный период рассмотрено  **483** обращения граждан, в том числе **70**обращений, поступивших в Управление в 3 квартале 2015 года.

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

После рассмотрения и анализа представленных документов:

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

- по **30** обращениям принято положительное решение (на 14 обращений поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений);

- по **364** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- по **40** обращениям меры приняты;

Наибольшее количество обращений, поступивших в 4 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 (41%);

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

- оказания услуг почтовой связи (13%);

- оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (9%).

- доступа к информационным ресурсам, низкой скоростью доступа к информационным ресурсам (8%);

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

|  | **4 квартал 2014 года** | **4 квартал 2015 года** |
| --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений, из них | **339** | **471** |
| в сфере связи, всего: | **147** | **187** |
| *по вопросам доступа к информационным ресурсам* | *35* | *36* |
| *по вопросам оказания услуг фиксированной телефонной связи* | *31* | *21* |
| *по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи* | *27* | *42* |
| *по вопросам оказания услуг почтовой связи* | *31* | *62* |
| *по вопросам оказания услуг эфирного телевизионного вещания*  | *13* | *19* |
| *по вопросам использования и регистрации РЭС и ВЧУ* | *3* | *1* |
| *общие вопросы* | *7* | *6* |
| в сфере массовых коммуникаций | **33** | **66** |
| в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных | **142** | **191** |
| вопросы административно-правового характера | **1** | **4** |
| благодарности | **3** | **0** |
| не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | **13** | **23** |