В 2014 году в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу **поступило** **1113** обращений. Из них:

* **794** обращения получено непосредственно от граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
* **319** обращений перенаправлено. Из них:
* **19** – перенаправлено из центрального аппарата Роскомнадзора;
* **7** – из территориальных Управлений Роскомнадзора;
* **93** – из органов Прокуратуры (в том числе 1 анонимное обращение);
* **174** – из управлений Роспотребнадзора;
* **26** обращений получено из других организаций.

За период с 01.01.2014 по 31.12.2014:

* **37** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у руководителя, его заместителей или специалистов;
* **229** обращений получено почтовой связью (в том числе 1 анонимное обращение);
* **189** обращений получено по электронной почте;
* **644** обращения получено с сайта службы;
* **14** обращений получено по факсу.

В 2014 году рассмотрено **1105** обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в том числе **59**обращений, поступивших в Управление в 2013 году.

По состоянию на 31.12.2014  **65** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* **106** обращений было переадресовано по принадлежности;
* по **166**  обращениям принято положительное решение;
* по **754** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **79** обращениям меры приняты.

Наибольшее количество обращений, поступивших в 2014 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 (35%);

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

- оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, тарифов на оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (11%);

- соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций (11%);

- оказания услуг почтовой связи (10%).

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

|  | **2013 год** | **2014 год** |
| --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений, из них | **1001** | **1113** |
| в сфере связи, всего: | **710** | **528** |
| *по вопросам доступа к информационным ресурсам* | *200* | *149* |
| *по вопросам оказания услуг фиксированной телефонной связи* | *67* | *68* |
| *по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи* | *110* | *124* |
| *по вопросам оказания услуг почтовой связи* | *265* | *113* |
| *по вопросам оказания услуг эфирного телевизионного вещания* | *30* | *32* |
| *по вопросам использования и регистрации РЭС и ВЧУ* | *4* | *10* |
| *общие вопросы* | *33* | *32* |
| в сфере массовых коммуникаций | ***67*** | **127** |
| в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных | **199** | **387** |
| вопросы административно-правового характера | **7** | **8** |
| благодарности | **1** | **8** |
| не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | **18** | **55** |