В 4 квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу **поступило** **339** обращений. Из них:

* **231** обращение получено непосредственно от граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
* перенаправлено **108** обращений, из них:

**5** – перенаправлено из центрального аппарата Роскомнадзора;

**27**– из органов Прокуратуры;

**60** – из управлений Роспотребнадзора;

**16** – из других организаций.

За период с 01.10.2014 по 31.12.2014:

* **11** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у руководителя, его заместителей или специалистов;
* **92** обращений получено почтовой связью;
* **53** обращения получено по электронной почте;
* **176** обращения получено с сайта службы;
* **7** обращений получено по факсу.

В 4 квартале 2014 года **рассмотрено** **315** обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в том числе **41**обращение, поступивших в Управление в 3 квартале 2014 года.

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

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* **37**обращений было переадресовано по принадлежности;
* по **51** обращению принято положительное решение;
* по **213** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **14** обращениям меры приняты.

Наибольшее количество обращений, поступивших в отчетный период, относятся 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 (42%);

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

- вопросы сфере массовых коммуникаций (9%);

- оказания услуг почтовой связи (6%).

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

|  | **4 квартал 2013 года** | **4 квартал 2014 года** |
| --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений, из них | **305** | **339** |
| в сфере связи, всего: | **197** | **147** |
| *по вопросам доступа к информационным ресурсам* | *68* | *35* |
| *по вопросам оказания услуг фиксированной телефонной связи* | *20* | *31* |
| *по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи* | *32* | *27* |
| *по вопросам оказания услуг почтовой связи* | *55* | *31* |
| *по вопросам оказания услуг эфирного телевизионного вещания*  | *5* | *13* |
| *по вопросам использования и регистрации РЭС и ВЧУ* | *0* | *3* |
| *общие вопросы* | *18* | *7* |
| в сфере массовых коммуникаций | ***25*** | **33** |
| в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных | **71** | **142** |
| вопросы административно-правового характера | **3** | **1** |
| благодарности | **1** | **3** |
| не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | **7** | **13** |