***Обзор обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушение их прав и законных  интересов в 2016 году***

Количество поступивших в Енисейское управление Роскомнадзора за 2016 года обращений граждан составило – 1076, из них:

75 обращений граждан по вопросам в сфере средств массовых коммуникаций;

511 обращений граждан по вопросам в сфере связи;

454 обращений граждан по вопросам в сфере персональных данных;

36 обращений граждан по вопросам административного характера.

Сравнительный анализ поступивших за отчетный период в Управление обращений граждан показывает, что:

- 47,49 % обращений относятся к сфере связи;

- 42,19 % обращений касаются защиты персональных данных;

- 6,97 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 3,35 % обращений относятся к вопросам административного характера.

Стоит отметить, что с начала текущего года наибольшее количество жалоб, с которыми обращаются граждане в своих заявлениях, приходится на обращения граждан в сфере связи. Большую часть составляют вопросы качества оказания услуг связи и вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)

По-прежнему, остаются актуальными обращения граждан по вопросам соблюдения законодательства в области персональных данных.

Из общего количества учтенных обращений наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений: с официального сайта Роскомнадзора – 573 обращение, почтовой связью – 280 обращения, по электронной почте – 68 обращений. Не пользуется популярностью среди граждан отправление заявлений через Портал государственных услуг, факс и курьер.

В отчетном периоде рассмотрено 1049 обращений граждан. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

- Поддержаны – 24, заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению;

- Не поддержан – 6

- Разъяснено – 868, по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

- Пересланы по принадлежности в иные государственные организации – 103;

- Направлены в иные территориальные органы Роскомнадзора – 8;

- Направлены в центральный аппарат Роскомнадзора – 18;

- Обращение отозвано гражданином – 8;

- Принято к сведению – 14.

Количество обращений граждан на стадии рассмотрения за 2016 года составило – 27.