**Сведения о работе с обращениями граждан за 1-й квартал 2012 года**

Всего за 1 квартал 2012 года в Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Краснодарскому краю и Республике Адыгея (Адыгея) (далее - Управление) поступило **153** обращений **граждан**, из них:

- **116** обращений граждан **в сфере связи**, из которых рассмотрено - 99, из них:

- меры приняты - 9;

- разъяснено - 73;

- решено положительно - 10;

- переадресовано - 7.

- **14** обращений граждан **в сфере СМИ и вещания**, из которых рассмотрено - 12, из них:

- меры приняты - 0;

- разъяснено - 10;

- решено положительно - 0;

- переадресовано - 2.

- **23** обращения граждан **в сфере защиты персональных данных**,  из которых рассмотрено - 22, из них:

- меры приняты - 3;

- разъяснено - 15;

- решено положительно - 4;

- переадресовано - 0.

За отчетный период заявок от граждан на личный прием по вопросам компетентности Управления не поступало.

Повторных жалоб и обращений за отчетный период - **9**, из них:

- в сфере связи - 6;

- в сфере СМИ и вещания - 0;

- в сфере защиты персональных данных - 3.

В настоящее время на рассмотрении находятся **17** обращений в сфере связи, **2** обращения в сфере СМИ и вещания, **1** обращение в сфере защиты персональных данных.

При работе с обращениями граждан были организованы и проведены                        **28** внеплановых проверок, из них:

- в сфере связи - 24;

- в сфере СМИ и вещания - 0;

- в сфере защиты персональных данных - 4.

По результатам проверок в установленный срок подготовлены и даны ответы заявителям.

По сравнению с отчётным периодом прошлого года общее количество обращений граждан снизилось на 10%, что является следствием проводимой работы с операторами связи по соблюдению законодательства Российской Федерации в области связи. В то же время увеличилось количество обращений граждан в сфере защиты персональных данных, что является следствием проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных.

Основными темами обращений граждан в сфере связи были следующие:

- о неудовлетворительном качестве услуг доступа к информационным ресурсам;

- о тарифах на услуги доступа к информационным ресурсам;

- об оплате счетов за услуги доступа к информационным ресурсам;

- о качестве предоставления услуг почтовой связи;

- о неудовлетворительном качестве услуг проводного радиовещания.

Основные  причины обращений граждан:

- недостаточные знания гражданами действующего законодательства в области связи;

- некомпетентность представителей операторов, взаимодействующих с пользователями услуг связи, по разъяснению их прав и обязанностей в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.

- нарушение операторами связи требований нормативных правовых актов в области связи и условий договоров.

Основная тема обращений граждан в сфере СМИ – нарушение требований закона о СМИ.

Основная тема обращений граждан в сфере персональных данных – нарушение требований закона о защите персональных данных.

Для решения проблем, порождающих обращения граждан, проводится разъяснительная работа как в письменных ответах на обращения, так и при непосредственном разбирательстве по существу запросов на местах при проведении внеплановых мероприятий по контролю в отношении операторов связи, к которым предъявляются претензии заявителями.

Всего за 1 квартал 2012 года в Управление поступило **10** обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей:

- **в области связи** - **4** обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (за 1 квартал 2011 года - 7), из которых рассмотрено **4**, из них:

- меры приняты - 1;

- разъяснено - 3;

- решено положительно - 0;

- переадресовано - 0.

- **в области СМИ и вещания** - **1** обращение юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, из которых рассмотрено **1**:

- меры приняты - 0;

- разъяснено - 1;

- переадресовано - 0.

**- в сфере защиты персональных данных** - **5** обращений  юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, из которых рассмотрено **3**, из них:

- меры приняты - 1;

- разъяснено -  1;

- переадресовано - 1.

Повторных обращений за отчетный период - **0**.

При работе с обращениями юридических лиц и индивидуальных предпринимателей  внеплановых проверок не проводилось:

В настоящее время на рассмотрении находятся **2** обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в сфере защиты персональных данных.