**Сведения о работе с обращениями граждан за 1-й квартал 2013 года**

Всего за **1 квартал 2013 года** год поступило **355** обращений **граждан**,  из них:

       - **301** обращение граждан **в сфере связи**, из которых рассмотрено - 239, из них:

              - меры приняты - 17;

              - разъяснено - 153;

              - решено положительно - 55;

              - переадресовано – 14

       - **20** обращений граждан **в сфере СМИ и вещания**, из которых рассмотрено - 18, из них:

              - разъяснено - 11;

              - решено положительно - 3;

              - переадресовано – 4

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

              - меры приняты - 4;

              - разъяснено - 17;

              - переадресовано - 2

       На личный прием по вопросам, входящим в  компетенцию Управления, обратился 1 гражданин.

       Повторных жалоб и обращений за 1 квартал 2013 года – **19**, из них:

              - в сфере связи - 16;

              - в сфере СМИ и вещания – 1;

**-** в сфере защиты персональных данных – 2

       В настоящее время на рассмотрении находятся **62** обращения в сфере связи, **2** обращения в сфере СМИ и вещания,  **11** обращений в сфере защиты персональных данных.

       При работе с обращениями граждан за 1 квартал 2013 года  были организованы и проведены **22** внеплановые проверки, в том числе по жалобам, поступившим в декабре 2012 года (по 7 жалобам), из них:

       - в сфере связи – 22

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

**Основными темами обращений граждан в сфере связи были следующие:**

       - о качестве предоставления услуг почтовой связи;

       - 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 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.

       В большинстве случаев граждане обращаются по вопросам нарушения операторами требований законодательства о персональных данных в части обработки персональных данных без письменного согласия, незаконной передачи третьим лицам, нарушения требований конфиденциальности.

       Наибольшее число обращений граждан поступает на действия кредитных организаций, товариществ собственников жилья, управляющих компаний.

       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 персональных данных, к которым предъявляются претензии заявителями.

**Результаты рассмотрения обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей**

**За 1 квартал 2013 года** поступило **14** обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей,  из них:

       - **10** обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей **в сфере связи**, из которых рассмотрено - 9, из них:

              - разъяснено - 9

       - **3** обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей **в сфере СМИ и вещания**, из которых рассмотрено - 3, из них:

              - разъяснено - 3

       - **1** обращение юридических лиц и индивидуальных предпринимателей **в сфере защиты персональных данных**, из которых рассмотрено - 1, из них:

              - разъяснено - 1

       В настоящее время на рассмотрении находятся **1** обращение в сфере связи.