Сведения о работе с обращениями граждан и юридических лиц за 1-й квартал 2014 года

**Сведения о поступивших обращениях:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2013 | 2 квартал 2013 | 3 квартал 2013 | 4квартал 2013 | **Год 2013** | 1 квартал 2014 | 2 квартал 2014 | 3  квартал 2014 | 4  квартал 2014 | **Год 2014** |
| Запланировано мероприятий | по мере поступления | | | | | | | | | |
| Проведено мероприятий, из них: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Поступило обращений | 357 | 378 | 379 | 413 | **1527** | 369 |  |  |  |  |
| Рассмотрено | 312 | 335 | 328 | 361 | не зачисляется | 293 |  |  |  |  |
| На рассмотрении | 45 | 43 | 51 | 52 | 76 |  |  |  |  |
| Нарушено сроков рассмотрения по жалобам | 0 | 0 | 4 | 0 | **4** | 0 |  |  |  |  |

**в сфере СМИ :**

| № п/п | Показатель | На конец отчетного периода прошлого года  (1 кв. 2013 г.) | На конец отчетного периода текущего года  (1 кв. 2014 г.) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Количество обращений граждан и юридических лиц в сфере деятельности в отчетном периоде | 3 | 18 |
| 2. | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами и юридическими лицами в обращениях:  - по разрешительной деятельности и лицензированию  - по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | (1) 33 %  (2) 67 % | (7) 39%  (8) 44% |

**в сфере связи:**

| № п/п | Показатель | На конец отчетного периода прошлого года (1 кв. 2013 г.) | На конец отчетного периода текущего года (1 кв. 2014 г.) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Количество обращений граждан и юридических лиц в сфере деятельности в отчетном периоде | 320 | 265 |
| 2. | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами и юридическими лицами в обращениях:  - по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений;  - предоставление услуг связи (Интернет Ростелеком и др.) | (76) 24 %  (198) 62 % | (38) 14%  (202) 76% |

**в сфере защиты персональных данных:**

| № п/п | Показатель | На конец отчетного периода прошлого года (1 кв. 2013 г.) | На конец отчетного периода текущего года (1 кв. 2014 г.) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Количество обращений граждан и юридических лиц в сфере деятельности в отчетном периоде | 34 | 86 |
| 2. | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами и юридическими лицами в обращениях:  - защиты персональных данных | (24) 71 % | (84) 98% |

При работе с обращениями граждан и юридических лиц за 1 квартал 2014 года в Управлении были организованы и проведены 18 внеплановых проверок.

Признак нарушения подтвердился в 9 обращениях, не подтвердился в 4, по 5 обращениям проверочные мероприятия не закончены.

В сравнении с 1 кварталом 2013 года в 1 квартале 2014 года общее количество обращений граждан и юридических лиц увеличилось на 103%, по категориям: в сфере СМИ на 600%, на 253% в сфере защиты персональных данных, а в сфере связи уменьшилось на 21%,

Увеличение количества обращений является следствием проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации в области персональных данных, СМИ, а так же в связи с расширением возможностей населения направлять обращения через сеть Интернет.

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.

Для решения проблем, порождающих обращения граждан и юридических лиц, 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.