**Сведения о работе с обращениями граждан за 3-й квартал 2012 года**

Всего **за 3 квартал 2012 года** поступило **171** обращение **граждан**, из них:

       - **120 в сфере связи**, из которых рассмотрено - 97, из них:

       - меры приняты - 7;

       - разъяснено - 55;

       - решено положительно -25;

       - переадресовано - 10

       - **25** **в сфере СМИ и вещания**, из которых рассмотрено - 23,

       из них:

       - разъяснено - 16;

       - решено положительно - 6;

       - переадресовано - 1

       - **26 в сфере защиты персональных данных**, из которых рассмотрено - 21, из них:

       - меры приняты - 2;

       - разъяснено - 14;

       - решено положительно - 3;

       - переадресовано - 2

       Повторных жалоб и обращений за 3-й квартал 2012 года - **15**, из них:

       - в сфере связи - 12;

       - в сфере СМИ и вещания – 2;

       - в сфере защиты персональных данных - 1.

       В настоящее время на рассмотрении находятся 23 обращений в сфере связи, 2 в сфере СМИ и вещания, 5 обращений в сфере защиты персональных данных.

       При работе с обращениями граждан за 3-й квартал 2012 года  были организованы и проведены **27** внеплановых проверок, из них:

       - в сфере связи - 18;

       - в сфере СМИ и вещания – 4;

       - в сфере защиты персональных данных - 5.

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

       По сравнению с отчётным периодом прошлого года количество обращений граждан в сфере связи увеличилось на 6%, в сфере СМИ и вещания на 27% и на 29% увеличилось количество обращений граждан в сфере защиты персональных данных, что является следствием проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации в области СМИ и вещания и защиты персональных данных.

       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 прежние:

       - 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.

       Всего за 3-й квартал 2012 года в Управление поступило **13** обращение юридических лиц и индивидуальных предпринимателей:

       - **7** обращений **в области связи**, из которых рассмотрено **6**, из них:

       - меры приняты - 1;

       - разъяснено - 3;

       - решено положительно - 2

       - **3** обращения **в области СМИ и вещания**, из которых рассмотрены 3:

       - разъяснено - 1;

       - меры приняты - 1;

       - решено положительно - 1

**- 3** обращения **в сфере защиты персональных данных**, из которых рассмотрено **3**, из них:

       - разъяснено - 3

        В настоящее время на рассмотрении находятся **1** обращение юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в сфере связи.