**Сведения о работе с обращениями граждан за IV квартал 2011 года**

Всего в IV квартале 2011 года поступило **186**  обращений **граждан**  (в IV квартале 2010 года - 86) , из них:

     - **142** обращения граждан **в сфере связи** (в IV квартале 2010 года -65), из которых рассмотрено - **110**, из них:

                        - меры приняты -10;

                        - разъяснено - 58;

                        - решено положительно - 30;

                        - переадресовано - 12.

     - **26** обращений граждан **в сфере СМИ и вещания** (в IV квартале 2010 года - 11), из которых рассмотрено - **19** , из них:

                        - меры приняты - 3;

                        - разъяснено - 12;

                        - решено положительно - 1;

                        - переадресовано - 3.

     - **18** обращений граждан **в сфере защиты персональных данных**  (в IV квартале 2010 года - 10), из которых рассмотрено - **11**, из них:

                        - меры приняты - 4;

                        - разъяснено - 6;

                        - решено положительно - 1;

                        - переадресовано - 0.

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

            Повторных жалоб и обращений за отчетный период - **27** (в IV квартале 2010 года - 11), из них:

     - в сфере связи - **24**;

     - в сфере СМИ и вещания - **2**;

     - в сфере защиты персональных данных - **1**.

            В настоящее время на рассмотрении находятся **32** обращения в сфере связи, **7** обращений в сфере СМИ и вещания, **7** обращений в сфере защиты персональных данных.

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

Увеличение количества обращений является следствием проведенной работы по информированию граждан о деятельности Управления, возможностью приема обращений граждан в форме электронного документа.

            Основными темами обращений граждан в сфере связи были следующие:

            - о неудовлетворительном качестве предоставляемых услуг телефонной связи;

            - об оплате счетов за междугородние и международные соединения;

            - о неудовлетворительном качестве услуг доступа к информационным ресурсам;

            - о тарифах на услуги доступа к информационным ресурсам;

            - о качестве предоставления услуг почтовой связи;

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.

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.