**2015 год:**

При работе с обращениями граждан за 2015 год в Управлении было организована и проведена 41 внеплановая проверка.

Признак нарушения подтвердился в 15 обращениях, не подтвердился в 9 обращениях, по 17 обращениям проверочные мероприятия в 2015 году не закончены.

В сравнении с 2014 г. за 2015 г. общее количество обращений граждан увеличилось на 313 (15%). По категориям: в сфере связи увеличилось на 229 (16%), в сфере защиты персональных данных увеличилось на 99 (15%), а в сфере СМИ уменьшилось на 15 (20%).

Увеличение количества обращений является следствием проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации в области связи и защиты персональных данных, 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;

- следствие проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации в сфере защиты персональных данных;

- нарушение юридическими и должностными лицами законодательства Российской Федерации в области защиты 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 и операторов, осуществляющих обработку персональных данных, к которым предъявляются претензии заявителями.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2014 | 2 квартал 2014 | 3 квартал 2014 | 4 квартал 2014 | **2014** | 1 квартал 2015 | 2 квартал 2015 | 3квартал 2015 | 4 квартал 2015 | **2015** |
| Запланировано мероприятий | по мере поступления |
| Проведено мероприятий, из них: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| осуществлён приём граждан | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 3 | 0 | 0 | **3** |
| поступило обращений | 369 | 386 | 455 | 601 | **1811** | 394 | 589 | 537 | 604 | **2124** |
| рассмотрено | 293 | 305 | 362 | 510 | **1470** | 337 | 506 | 456 | 541 | **1840** |
| на рассмотрении | 76 | 81 | 93 | 91 | **341** | 57 | 83 | 81 | 63 | **284** |
| Нарушено сроков рассмотрения по жалобам | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |