**Результаты рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов за I квартал 2011 года**

**Результаты рассмотрения обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов**

Всего в I  квартале 2011 года поступило 170  обращений граждан (в I квартале 2010 года - 99) , из них:

- 157 обращений граждан в сфере связи (в I квартале 2010 года - 96), из которых рассмотрено 91, из них:

       - меры приняты - 16;

       - даны разъяснения - 53;

       - решено положительно – 16;

       - переадресовано – 6.

- 9 обращений граждан в сфере СМИ и вещания (в I квартале 2010 года - 3), из которых рассмотрено 8, из них:

       - разъяснено  – 5;

       - переадресовано – 3.

- 4 обращения граждан в сфере защиты персональных данных  (в I квартале 2010 года - не поступало), которые находятся на рассмотрении.

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

Повторных жалоб и обращений за отчетный период – 13 (в I квартале 2010 года - 2).

В настоящее время на рассмотрении находятся 66  обращений в сфере связи, 1 обращение в сфере СМИ и вещания, 4 обращения в сфере защиты персональных данных.

При работе с обращениями граждан были организованы и проведены:

       - в сфере связи – 14  внеплановых проверок  (в I квартале 2010 года - в сфере связи – 4, в сфере СМИ и вещания  – 1).

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

По 1 обращению  в сфере связи и 1 обращению в сфере СМИ  в настоящий момент проводятся  2  внеплановые проверки.

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.

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.

**Результаты рассмотрения обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов**

Всего в I квартале 2011 года поступило 8 обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (в I квартале 2010 года - 9):

- в области связи -  7 обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (в I квартале 2010 года - 4), из которых рассмотрено 6, из них:

       - разъяснено – 3;

       - решено положительно – 1;

       - переадресовано  – 2.

- в области СМИ и вещания – 1 обращение  юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (в I квартале 2010 года - 5), которое рассмотрено:

       - меры приняты – 1.

Повторных обращений за отчетный период не поступало.

При работе с обращениями внеплановые проверки не проводились.

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