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

      Всего в 2009 году поступило 135  обращений граждан, из них:

      - 124 обращения граждан в сфере связи (в 2008 году - 97), из которых рассмотрено 114, из них:

            - меры приняты - 9;

            - даны разъяснения - 80;

            - переадресовано – 9;

            - решено положительно – 16.

      - 9 обращений граждан в сфере СМИ и вещания, из которых рассмотрено 8, из них:

            - меры приняты - 3;

            - даны разъяснения – 5.

      - 2 обращения граждан в сфере защиты персональных данных, из которых рассмотрено 2, из них:

            - решено положительно – 1;

            - даны разъяснения – 1.

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

      Повторных жалоб и обращений за отчетный период не поступало.

      В настоящее время на рассмотрении находятся 11 обращений в сфере связи и 1 обращение в сфере СМИ и вещания.

      При работе с обращениями граждан были организованы и проведены:

            - в сфере связи - 19 внеплановых проверок;

            - в сфере СМИ и вещания  – 3 внеплановые проверки.

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

      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 правомерности строительства опор для базовых станций;

            - об эфирных помехах телерадиоприему;

            - о проверке электромагнитных излучений в квартирах, подворьях пользователей;

            - 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 и вещания  – нарушение требований закона о СМИ.

       Причина обращения – нарушение вещателем требований нормативных правовых актов в области СМИ и условий договоров.

       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 2009 году поступило **23** **обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей:**

- **в области связи** - **19** обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (в 2008 году - 29), из которых рассмотрено 19, из них:

- меры приняты - 7;

- даны разъяснения - 10;

- переадресовано – 1;

- решено положительно – 1.

  предпринимателей, из которых рассмотрено 4, из них:

- меры приняты - 2;

- даны разъяснения – 1;

- решено положительно – 1.

Повторных обращений за отчетный период не поступало.

При работе с обращениями была организована и проведена 1 внеплановая проверка в области СМИ.

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