**Сведения о работе с обращениями граждан за 2010 год Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Краснодарскому краю и Республике Адыгея (Адыгея)**

Всего за 2010 год поступило **402 обращения граждан**, из них:

- **351** обращение граждан **в сфере связи** (за 2009 год - 124), из которых рассмотрено 351, из них:

- меры приняты – 29;

- даны разъяснения – 233;

- решено положительно – 58;

- переадресовано – 31.

- **29** обращений граждан **в сфере СМИ и вещания** (за 2009 год - 9), из которых рассмотрены 29, из них:

- меры приняты – 7;

- разъяснено – 14;

- переадресовано – 8.

- **22** обращения граждан **в сфере защиты персональных данных**(за 2009 год – 2), из которых рассмотрены 22, из них:

- разъяснено – 10;

          - меры приняты – 10;

          - решено положительно – 2.

            Повторных жалоб и обращений за отчетный период поступило –**28.**

****

При работе с обращениями граждан были организованы и проведены **54** внеплановые проверки, из них:

- в сфере связи - 38 внеплановых проверок;

- в сфере СМИ и вещания – 3 внеплановые проверки;

- в сфере персональных данных – 13 внеплановых проверок.

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;

            - об эфирных помехах телерадиоприему;

            - о неудовлетворительном качестве услуг доступа к информационным ресурсам;

            - о тарифах на услуги доступа к информационным ресурсам;

            - о качестве предоставления услуг почтовой связи;

            - о персональных данных.

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

Всего за 2010 год поступило **46** **обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей** (за 2009 год - 23)**:**

- **в области связи** - **29** обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (за 2009 год - 3), из которых рассмотрено 29, из них:

           - меры приняты –13;

           - переадресовано – 3;

           - разъяснено –12;

           - решено положительно –1.

- **в области СМИ и вещания** – **14** обращений  юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (за 2009 год - 14), из которых рассмотрено 14 , из них:

            - меры приняты – 5;

           - разъяснено – 4;

           - решено положительно – 3;

           - переадресовано – 2.

- **в области персональных данных - 3** обращения  юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (за 2009 год - нет), из которых рассмотрено  3 , из них:

          - разъяснено - 3

Повторных обращений за отчетный период поступило – **2**.

При работе с обращениями были организованы и проведены **9**внеплановых проверок в области связи и **4** внеплановые проверки в области СМИ и вещания.

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

