**Сведения о работе с обращениями граждан за 4-й квартал 2012 года и за 2012 год**

Всего за **2012** год поступило **707** обращений **граждан**,  из них:

       - **542** **в сфере связи**;

       - **69** **в сфере СМИ и вещания**;

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

        из них за **4 квартал 2012 года** поступило **237 обращений**, в том числе:

       - **199 в сфере связи**, из которых рассмотрено - 154, из них:

       - меры приняты - 17;

       - разъяснено - 97;

       - решено положительно -33;

       - переадресовано - 7

       - **16** **в сфере СМИ и вещания**, из которых рассмотрено - 13,

       из них:

       - меры приняты - 2;

       - разъяснено - 9;

       - решено положительно - 1;

       - переадресовано – 1;

       - **22 в сфере защиты персональных данных**, из которых рассмотрено - 12, из них:

       - разъяснено - 11;

       - переадресовано - 1

        На личный прием по вопросам, входящим в  компетенцию Управления, обратился 1 гражданин.

       В настоящее время на рассмотрении находятся **45** обращений в сфере связи, **3** обращения в сфере СМИ и вещания,  **10** обращений в сфере защиты персональных данных.

       При работе с обращениями граждан за 2012 год  были организованы и проведены   **93** внеплановые проверки, в том числе по жалобам, поступившим в ноябре и декабре 2011 года (по 14 жалобам), из них:

       - в сфере связи - 71;

       - в сфере СМИ и вещания - 6;

       - в сфере защиты персональных данных - 16

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

       По сравнению с 2011 годом количество обращений граждан в 2012 отчётном году увеличилось: в сфере связи на 14%, в сфере СМИ и вещания на 6% и на 26% в сфере защиты персональных данных, что является следствием проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных.

       Основными темами обращений граждан в сфере связи были следующие:

       - о качестве предоставления услуг почтовой связи;

       - о неудовлетворительном качестве услуг доступа к информационным ресурсам;

       - о тарифах на услуги доступа к информационным ресурсам;

       - об оплате счетов за услуги доступа к информационным ресурсам;

       - о неудовлетворительном качестве услуг проводного радиовещания.

       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.

       Основная тема обращений граждан в сфере СМИ – нарушение требований закона о СМИ.

       В большинстве случаев граждане обращаются по вопросам нарушения операторами требований законодательства о персональных данных в части обработки персональных данных без письменного согласия, незаконной передачи третьим лицам, нарушения требований конфиденциальности.

       Наибольшее число обращений граждан поступает на действия кредитных организаций, товариществ собственников жилья, управляющих компаний.

       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 персональных данных, к которым предъявляются претензии заявителями.

**Результаты рассмотрения обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей**

**За 2012 год** поступило **56** обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, из них:

       - **33** **в сфере связи**;

       - **10 в сфере СМИ и вещания**;

       - **13** **в сфере защиты персональных данных**

**За 4 квартал 2012 года** поступило **11** обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей:

       - **6 в области связи**, из которых рассмотрено **6**, из них:

       - меры приняты - 2;

       - разъяснено – 4

       - **4 в области СМИ и вещания**, из которых рассмотрены 4:

       - разъяснено - 3;

       - меры приняты - 1

**- 1 в сфере защиты персональных данных**, из которых рассмотрено **1**, из них:

       - разъяснено - 1