**Сведения о работе с обращениями граждан за 4-й квартал 2013 года и за 2013 год**

Сведения о поступивших обращениях:



в сфере СМИ и вещания:

| № п/п | Показатель | На конец отчетного периода прошлого      года (2012 г.) | На конец отчетного периода текущего года (2013 г.) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 24 | 72 |
| 2. | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях:- по разрешительной деятельности и лицензированию- по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач |  (19)    79%(5)     21%  |  (37)   51 %(21)   29%  |

в сфере связи:

| № п/п | Показатель | На конец отчетного периода прошлого      года (2012 г.) | На конец отчетного периода текущего года (2013 г.) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 587 | 1206 |
| 2. | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях:- по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений;- предоставление услуг связи (Интернет Ростелеком и др.)  |   (107)   18% (435)    74% |   (298)      25% (160)      13% |

1 обращение поступило с личного приема в Аппарате полномочного представителя Президента Российской Федерации по ЮФО.

в сфере защиты персональных данных:

| № п/п | Показатель | На конец отчетного периода прошлого      года (2012 г.) | На конец отчетного периода текущего года (2013г.) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 96 | 249 |
| 2. | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях:- защиты персональных данных |  (90)    93% |  (185)   74%  |

При работе с обращениями граждан за 2013 год в Управлении были организованы и проведены 96 внеплановых проверок.

Признак нарушения подтвердился в 60 обращениях, не подтвердился в 33, по 3 обращениям проверочные мероприятия не закончены.

      В сравнении с 2012 годом в 2013 году общее количество обращений граждан увеличилось на 115%, по категориям: в сфере связи на 105%, в сфере СМИ  на 200% и на 160% в сфере защиты персональных данных.

Увеличение количества обращений является следствием проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации в области связи, 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.

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.