**Сведения о работе с обращениями граждан за II квартал 2011 года Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Краснодарскому краю и Республике Адыгея (Адыгея)**

  Всего во II квартале 2011 года поступило **131** обращение **граждан** (во II квартале 2010 года - 104) , из них:
        - **93** обращения граждан **в сфере связи** (во II квартале 2010 года - 91), из которых рассмотрено **76**, из них:
                - меры приняты - 4;
                - разъяснено - 52;
                - решено положительно - 15;
                - переадресовано - 5.
        - **21** обращение граждан **в сфере СМИ** и вещания (во II квартале 2010 года - 7), из которых рассмотрено **18**, из них:
                - меры приняты - 4;
                - разъяснено - 12;
                - решено положительно - 2;
                - переадресовано - 0.
        - **17** обращений граждан **в сфере защиты персональных данных**(во II квартале 2010 года - 5), из которых рассмотрено 9, из них:
                - меры приняты - 5;
                - разъяснено - 4;
                - решено положительно - 0;
                - переадресовано - 0.
        За отчетный период заявок от граждан на личный прием по вопросам компетентности Управления не поступало.
        Повторных жалоб и обращений за отчетный период - 23 (во II квартале 2010 года - 5), из них:
        - в сфере связи - 18;
        - в сфере СМИ и вещания - 4;
        - в сфере защиты персональных данных - 1.
        В настоящее время на рассмотрении находятся **17** обращений в сфере связи, **3** обращения в сфере СМИ и вещания, **8** обращений в сфере защиты персональных данных.
        При работе с обращениями граждан были организованы и проведены **15** внеплановых проверок, из них:
        - в сфере связи - 6;
        - в сфере СМИ и вещания - 4;
        - в сфере защиты персональных данных - 5.
        По результатам проверок в установленный срок подготовлены и даны ответы заявителям.

        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.
        Основная тема обращений граждан в сфере персональных данных – нарушение требований закона о защите персональных данных.

        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.