**Сведения о работе с обращениями граждан за 2-й квартал 2013 года**

Во **2 квартале 2013 года** поступило **378** обращений **граждан**, из них:

- **304** в сфере **связи**;

- **23** в сфере **СМИ и вещания**;

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

        Повторных обращений за 2 квартал 2013 года - **23** , из них:

- в сфере связи - **19**;

**-** в сфере защиты персональных данных - **4**.

**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.

**Основными темами** обращений граждан **в сфере связи** были следующие:

- о качестве предоставления услуг почтовой связи;

              - об оплате счетов за услуги доступа к информационным ресурсам;

- о неудовлетворительном качестве услуг доступа к информационным ресурсам;

- о тарифах на услуги доступа к информационным ресурсам;

- о неудовлетворительном качестве услуг проводного радиовещания.

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.