**Информация по итогам рассмотрения обращений граждан**

**за 4-й квартал 2017 года и за 2017 год:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2016 | 2 квартал 2016 | 3 квартал 2016 | 4 квартал 2016 | **2016** | 1 квартал 2017 | 2 квартал 2017 | 3 квартал 2017 | 4 квартал 2017 | **2017** |
| Запланировано мероприятий | по мере поступления | | | | | | | | | |
| Проведено мероприятий, из них: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| осуществлён приём граждан | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| поступило обращений | 532 | 595 | 593 | 604 | **2324** | 731 | 697 | 767 | 989 | **3184** |
| рассмотрено | 419 | 492 | 496 | 541 | **1548** | 615 | 587 | 625 | 856 | **2683** |
| на рассмотрении | 113 | 103 | 97 | 63 | **376** | 116 | 110 | 142 | 133 | **501** |
| Нарушено сроков рассмотрения по жалобам | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 2 | 0 | 2 | 3 | **7** |

В сравнении с 2016 годом общее количество обращений граждан увеличилось на 762 (31,5%). По категориям: в сфере связи увеличилось на 365 (23%), в сфере СМИ увеличилось на 44 (66,6%), а в сфере защиты персональных данных увеличилось на 365 (45,3%).

Увеличение количества обращений является следствием проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации в области связи и защиты персональных данных, 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;

- следствие проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации в сфере защиты персональных данных;

- нарушение юридическими и должностными лицами законодательства Российской Федерации в области защиты 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 и операторов, осуществляющих обработку персональных данных, к которым предъявляются претензии заявителями.

­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_