В течение 2 квартала 2014 г. в Управление поступило 80 письменных обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, а также по разъяснению законодательства в установленной сфере деятельности, в том числе по сферам деятельности:

**В сфере связи**

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 2 кв. 2014 год |
| Количество поступивших обращений граждан | 41 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 32 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с выявленными нарушениями | 0 |
| Количество проверок, связанных с исполнением полномочия | 12 |

Типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях в отчетный период являются:

‑ своевременность доставки почтовых отправлений;

- оказание дополнительных платных услуг связи;

‑ качество оказываемых услуг связи.

**в сфере средств массовой информации:**

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 2 квартал 2014 года |
| Количество поступивших обращений граждан | 13 |
| Количество переадресованных обращений граждан | 0 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 9 |
| Отказано в рассмотрении обращения  | 0 |

 Типичные вопросы, поднимаемые гражданами и юридическими лицами в обращениях:

- по разрешительной деятельности и лицензированию;

- по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач.

**в сфере защиты персональных данных:**

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 2 квартал 2014 года |
| Количество поступивших обращений граждан | 26 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 17 |
| Количество переадресованных обращений граждан | 7 |
| Отказано в рассмотрении обращения  | 0 |

Типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях в отчетный период являются:

‑ законность обработки (распространения) персональных данных со стороны банков.

Фактов обжалования решений по результатам рассмотрения обращений граждан в отчетном периоде не было.

 В соответствии с утвержденным графиком, руководителем Управления проводится личный прием граждан в приемной Президента Российской Федерации в Астраханской области.

Увеличение количества обращений в сравнение с аналогичным периодом прошлого года объясняется 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 и юридических лиц, 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.