В течение 1 квартала 2016 г. в Управление поступило 179 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 | 1 кв. 2016 год |
| Количество поступивших обращений граждан | 51 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 44 |
| Количество обращений граждан находятся на рассмотрении | 8 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с выявленными нарушениями | 0 |

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 | 1 квартал  2016 года |
| Количество поступивших обращений граждан | 19 |
| Количество переадресованных обращений граждан | 0 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 17 |
| из них выявлено нарушений | 0 |
| Отказано в рассмотрении обращения | 0 |
| Количество обращений граждан находятся на рассмотрении | 2 |

Типичные вопросы, поднимаемые гражданами и юридическими лицами в обращениях:

‑ нарушение редакциями СМИ законодательства;

- разъяснения законодательства в сфере СМИ;

- о защите чести и достоинства по информации, размещенной в СМИ.

**в сфере защиты персональных данных:**

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 1 квартал  2016 года |
| Количество поступивших обращений граждан | 109 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 78 |
| из них выявлено нарушений | 5 |
| Количество обращений граждан находятся на рассмотрении | 31 |

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

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

По 5 обращениям граждан материалы направлены в органы прокуратуры для принятия мер прокурорского реагирования. 2 обращения граждан содержали вопросы не входящие в компетенцию Роскомнадзора и перенаправлены в УМВД по АО.

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

В установленном порядке и в соответствии с утвержденным графиком каждую среду с 09:00 до 12:00 руководителем Управления осуществлялся личный прием граждан в Управлении. За отчетный период в ходе личного приема поступило одно обращение (от гражданина С.В.) по вопросу оказания консультативной помощи по интересующим его вопросам в части агитационной деятельности в сети Интернет во время предвыборного периода. Им была получена исчерпывающая информация.

В соответствии с утвержденным графиком, 19 ноября 2015 г. заместителем руководителя Управления Роскомнадзора по Астраханской области Купряшиной Юлией Геннадьевной проводился личный прием граждан в приемной Президента Российской Федерации в Астраханской области.

С целью информирования граждан сообщения о личном приеме руководителем Управления в приемной Президента Российской Федерации в Астраханской области были размещены на сайте Управления, на информационном стенде в фойе и в печатных СМИ.

В ходе личного приема обращений от граждан не поступило.

Основные причины обращений граждан:

- недостаточные знания гражданами действующего законодательства в области связи;

- недостаточные знания гражданами действующего ФЗ «О защите детей» и других законодательных актов в области регистрации кинофильмов предназначенных для распространения на территории Российской Федерации.

- 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.