В течение 4 квартале 2015 г. в Управление поступило 117 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 | 4 кв. 2015 год |
| Количество поступивших обращений граждан | 36 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 35 |
| Количество обращений граждан находятся на рассмотрении | 7 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с выявленными нарушениями | 2 |

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

‑ вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений;

- вопросы качества предоставления услуг связи;

- вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

- другие вопросы в сфере связи;

‑ вопросы эксплуатации оборудования связи.

**в сфере средств массовой информации:**

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 4 квартал 2015 года |
| Количество поступивших обращений граждан | 10 |
| Количество переадресованных обращений граждан | 4 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 6 |
| из них выявлено нарушений | 1 |
| Отказано в рассмотрении обращения  | 0 |
| Количество обращений граждан находятся на рассмотрении | 0 |

 Типичные вопросы, поднимаемые гражданами и юридическими лицами в обращениях:

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

‑ нарушение редакциями СМИ законодательства;

- разъяснения законодательства в сфере СМИ.

**в сфере защиты персональных данных:**

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 4 квартал 2015 года |
| Количество поступивших обращений граждан | 63 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 50 |
| из них выявлено нарушений | 5 |
| Количество обращений граждан находятся на рассмотрении | 13 |

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

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

- законность размещения персональных данных на интернет ресурсе (сайтах).

По 8 обращениям граждан материалы были направлены в органы прокуратуры для принятия мер прокурорского реагирования.

Обращения граждан содержащие вопросы не входящие в компетенцию Роскомнадзора были перенаправлены: в УМВД по АО - 5, в Министерство жилищно - коммунального хозяйства Астраханской области -1, Управление Роспотребнадзора по АО - 1, в УФСКН по АО – 1.

 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 заявлений и обращений граждан на личный прием не поступило.

 В соответствии с утвержденным графиком, 19 ноября 2015 г. руководителем Управления 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;

- 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, проводится разъяснительная работа как в письменных ответах на обращения граждан и юридических лиц, так и при непосредственном разбирательстве по существу запросов на местах при проведении внеплановых мероприятий по контролю в отношении операторов персональных данных и связи, к которым предъявляются претензии порождающих обращения, заявителями.