**Итоги работы по организации**

**рассмотрения обращений граждан в 4 квартале 2015 года**

В 4 квартале 2014 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.

За отчетный период окончено рассмотрение 106 обращений граждан.

12 обращений, поступивших в 2014г., по состоянию на 31.12.2014 находятся на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений граждан в 4 квартале 2014года следующие:

по 88 обращениям – заявителям даны разъяснения;

по 5 обращениям – меры приняты;

13 обращений переадресовано на рассмотрение по подведомственности в другие государственные органы и центральный аппарат Роскомнадзора.

Из поступивших за отчетный период обращений граждан 34 -по вопросам организации работы в сфере связи, в т.ч. по электросвязи -16; по почтовой связи -12; иное -6.

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

‑ своевременность доставки почтовых отправлений;

- оказание дополнительных платных услуг связи;

‑ качество оказываемых услуг связи

- несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг);

-разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию.

По сфере деятельности в области массовых коммуникаций за отчетный период поступило 10 обращений граждан, из них 7 - по вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ, в том числе электронных СМИ и интернет-сайтах, 1- по вопросам организации деятельности редакций СМИ, 2- по вопросам по разрешительной деятельности и лицензированию.

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

‑ нарушение редакциями СМИ законодательства;

- разъяснения законодательства в сфере СМИ;

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

По вопросам защиты прав субъектов персональных данных поступило 68 обращений.

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

- вопросы защиты персональных данных - 62 обращения

- вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные- 1 обращение

- разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ - 5 обращений.

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 обращений от граждан поступило 3 обращения.