В течение 2 квартала 2016 г. в Управление поступило 178 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. 2016 год |
| Количество поступивших обращений граждан | 37 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 23 |
| Количество обращений граждан находятся на рассмотрении | 14 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с выявленными нарушениями | 2 |

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  2016 года |
| Количество поступивших обращений граждан | 10 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 7 |
| из них выявлено нарушений | 0 |
| Количество обращений граждан находятся на рассмотрении | 3 |

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 | 2 квартал  2016 года |
| Количество поступивших обращений граждан | 79 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 58 |
| из них выявлено нарушений | 2 |
| Количество обращений граждан находятся на рассмотрении | 14 |

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

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

По 3 обращениям граждан материалы направлены в органы прокуратуры для принятия мер прокурорского реагирования. 3 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 Ш.А.) по вопросу нарушения третьими лицами применения нормативно-правовых актов в сфере оказания телематических услуг связи. Им были получены исчерпывающие объяснения в рамках действующего законодательства. Гражданин был удовлетворен устным ответом, но изъявил желание получить письменное разъяснение по заданному вопросу.

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.