В Управление Роскомнадзора по Пермскому краю в 1 квартале 2013 года поступило на рассмотрение **147 обращений (+25** обращений, поступивших в конце 2012 года со сроком рассмотрения в отчетном году), из них:

**Поступило 141 обращение граждан** (рассмотрено 116),из них:

97 обращений по вопросам в сфере связи (рассмотрено 72);

12 обращений в сфере СМИ (рассмотрено 11);

31 обращение по вопросам персональных данных (рассмотрено 33);

1 обращение по качеству оказания государственных услуг (на рассмотрении).

**Поступило 6 обращений юридических и должностных лиц** (рассмотрено 4),

из них:

1 обращениепо вопросу в сфере связи (рассмотрено);

1 обращениепо вопросу в сфере СМИ (на рассмотрении);

4 обращения по вопросу о персональных данных (рассмотрено 3).

***Итоги рассмотрения обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов***

***. Результат рассмотрения обращений граждан о нарушении их прав и законных интересов в сфере связи***

На рассмотрение поступило 97 обращений граждан (+12 обращений, поступивших в конце 2012 года со сроком рассмотрением в отчетном году), из них:

72 обращения рассмотрено;

в 1 случае заявителю отказано в рассмотрении, в связи с непредставлением сведений об операторе связи;

8 обращений переадресовано по принадлежности;

28 обращений на рассмотрении.

Из числа рассмотренных:

**Телефонная связь –** 9 обращений**,** из них:

7 обращений, по которым факты нарушений не подтвердились;

1 обращение, по которому факт нарушения подтвердился;

в 1 случае рассмотрение обращения прекращено по заявлению гражданина.

**Доступ к информационным ресурсам (Интернет) –** 18 обращений,из них:

17 обращений, по которым факты нарушений не подтвердились;

1 обращение, по которому факт нарушения подтвердился.

**Радиовещание и телевидение –** 9 обращений, по которым факты нарушений не подтвердились;

**Почтовая связь –** 18 обращений,из них:

13 обращений, по которым факты нарушений не подтвердились;

5 обращений, по которым факты нарушений подтвердились.

**Сети подвижной связи –** 18 обращений,из них:

15 обращений, по которым факты нарушений не подтвердились;

2 обращения, по которым факты нарушений подтвердились;

в 1 случае рассмотрение обращения прекращено по заявлению гражданина.

***Результат рассмотрения обращений граждан о нарушении их прав и законных интересов в сфере СМИ***

По вопросам в сфере СМИ поступило 11 обращений (+1 обращение, поступившее в конце 2012 года со сроком рассмотрения в отчетном году),из них:

11 обращений, по которым факты нарушений не подтвердились;

1 обращение на рассмотрении.

***Результат рассмотрения обращений граждан по вопросам персональных данных***

По вопросам персональных данных поступило 31 обращение (+12 обращений, поступивших в конце 2012 года со сроком рассмотрения в отчетном году),из них:

8 обращений, по которым факты нарушений подтвердились;

25 обращений, по которым факты нарушений не подтвердились;

10 обращений на рассмотрении.

***Результат рассмотрения обращений граждан по вопросам оказания государственной услуги***

Поступило и находится на рассмотрении 1 обращение, в котором гражданин недоволен ответом Управления на предыдущее обращение, касающееся содержания опубликованной в СМИ статьи, и требует полного и всестороннего разбирательства.

***Итоги рассмотрения обращений юридических и должностных лиц, индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов***

***Результаты рассмотрения обращений юридических и должностных лиц о нарушении их прав и законных интересов в сфере связи***

Поступило 1обращение (+1 обращение, поступившее в конце 2012 года со сроком рассмотрения в отчетном году) о неудовлетворительном качестве или отсутствии **телефонной связи, Интернет** в отдаленных населенных пунктах Пермского края. Обращения рассмотрены. Даны разъяснения.

***Результаты рассмотрения обращений юридических и должностных лиц о нарушении их прав и законных интересов в сфере СМИ***

Всего поступило 1 обращение, которое находится на рассмотрении.

***Результаты рассмотрения обращений юридических и должностных лиц о нарушении их прав и законных интересов в сфере персональных данных***

Всего поступило 4 обращения, из них:

2 обращения, по которым факты нарушений не подтвердились.

1 обращение, по которому факт нарушения подтвердился.

1 обращение на рассмотрении.

***Результативность рассмотрения обращений***

По результатам рассмотрения обращений, поступивших в 1 квартале 2013 года, вынесены решения:

- факты подтвердились в 18 случаях, или 14,9% от общего количества рассмотренных обращений;

- факты не подтвердились в 102 случаях, или 85,1% от общего количества рассмотренных обращений.

На основании поступивших обращений с жалобами на нарушение прав и законных интересов граждан, юридических и должностных лиц проведено 29 внеплановых проверок (24% от общего числа рассмотренных обращений); выдано 9 предписаний об устранении нарушения (7,4% от общего числа рассмотренных обращений); составлено 13 протоколов об административном правонарушении (10,7% от общего числа рассмотренных обращений); в 7 случаях результаты рассмотрения обращений направлены в органы прокуратуры (5,8 % от общего числа рассмотренных обращений).

***Анализ поступивших обращений:***

Общее количество обращений граждан, поступивших на рассмотрение в 1 квартале 2013 года, увеличилось в 1,58 раза в сравнении с количеством обращений, поступивших за тот же период 2012 года (93 обращения).

Увеличение количества обращений граждан связано с возможностью доступа на сайты ПГУ, ЦА, Управления и направления обращений по электронной почте с оформлением в установленном порядке (82 обращения, или 55,8%).

Количество обращений юридических и должностных лиц осталось на прежнем уровне (5 в 2012 году, 6 в 2013 году).

Наибольшее количество обращений относится к вопросам нарушения закона РФ «О персональных данных» - 35 (23,8%).

В 1,7 раза увеличилось количество жалоб на качество оказания услуг почтовой связи (17 в 2012 году, 29 в 2013 году), в т.ч. к качеству доставки международных почтовых отправлений.

По всем обращениям заявителям направлены ответы в установленные сроки с подробными разъяснениями.

Каждое обращение находится под личным контролем руководства Управления.

Ежемесячно, на совещании по подведению итогов деятельности Управления за прошедший месяц, доводятся результаты и проводится анализ рассмотрения обращений.

Для беседы по обращениям в Управлении организован личный приём.