В Управление Роскомнадзора по Пермскому краю в 1 полугодии 2013 года поступило на рассмотрение **354 обращения**, (+ 25 обращений, поступивших в конце 2012 года, со сроком рассмотрения в отчётном периоде), из них:

12 переадресовано по принадлежности;

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

**Поступило обращений граждан 364** (рассмотрено 316),из них:

257 обращений по вопросам в сфере связи (рассмотрено 223);

22 обращения в сфере СМИ (рассмотрено 19);

84 обращения по вопросам персональных данных (рассмотрено 73);

1 не согласие с ответом на обращение (рассмотрено 1);

**Поступило 13 обращений юридических и должностных лиц** (рассмотрено 11),

из них:

4 обращенияпо вопросам в сфере связи (рассмотрено 4);

2 обращенияпо вопросам в сфере СМИ (рассмотрено 2);

7 обращений по вопросу о персональных данных (рассмотрено 5).

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

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

В 1 полугодии 2013 года на рассмотрение поступило 257 обращений граждан, из них:

223 обращения рассмотрены;

11 обращений перенаправлены по компетенции;

22 обращения на рассмотрении.

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

Из числа рассмотренных:

**Телефонная связь – 14** обращений**,** из них:

11обращений, по которым факты нарушения не подтвердились;

3 обращения, по которым факты нарушения подтвердились.

**Доступ к информационным ресурсам (Интернет) – 47** обращений,из них:

43 обращения, по которым факты нарушения не подтвердились;

4 обращения, по которым факты нарушения подтвердились.

**Радиовещание и телевидение –16** обращений, по которым факты нарушения

не подтвердились.

**Почтовая связь –98** обращений,из них:

84 обращения, по которым факты нарушения не подтвердились;

14 обращений, по которым факты нарушения подтвердились.

**Сети подвижной связи – 44** обращение,из них:

41 обращение, по которым факты нарушения не подтвердились

3 обращения, по которым факты нарушения подтвердились.

**РЭС ТС – 4** обращения, из них:

4 обращения, по которым факты нарушения не подтвердились.

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

По вопросам в сфере СМИ поступило 22 обращения,из них:

18 обращений, по которым факты нарушений не подтвердились;

1 обращение, по которому факт нарушения подтвердился;

3 обращения на рассмотрении.

***в). Результат рассмотрения обращений граждан по вопросам персональных данных***

По вопросам персональных данных поступило 84 обращения,из них:

25 обращений, по которым факты нарушений подтвердились;

48 обращений, по которым факты нарушений не подтвердились;

1 обращение переадресовано по принадлежности;

10 обращений на рассмотрении.

***г). Результат рассмотрения обращений граждан по вопросам оказания государственной услуги***

Поступило и рассмотрено 1 обращение, в котором гражданин не удовлетворен ответом Управления на предыдущее обращение, касающееся содержания опубликованной в СМИ статьи, и требовал полного и всестороннего разбирательства.

Гражданину дан ответ с разъяснениями требований действующего законодательства в сфере СМИ. Повторного обращения от гражданина не поступало.

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

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

Всего поступило 4 обращения (рассмотрено 4), из них:

**Доступ к информационным ресурсам (Интернет) –** 1 обращение, по которому факт нарушения не подтвердился.

**Телефонная связь – 3** обращения**,** по которым факты нарушений не подтвердились.

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

Всего поступило 2 обращения, из них:

1 обращение, по которым факты нарушений не подтвердились;

1 обращение, по которому факт нарушения подтвердился.

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

Всего поступило 7 обращений, из них:

4 обращения, по которым факты нарушений не подтвердились;

1 обращение, по которому факт нарушения подтвердился;

2 обращения на рассмотрении.

***Итоги рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов во 2 квартале 2013 года***

В Управление Роскомнадзора по Пермскому краю во 2 квартале 2013 года поступило 207 **обращений** (+47 обращений, поступившее в конце 1 квартала 2012 года со сроком рассмотрения в отчётном периоде), из них:

**Поступило 246 обращений граждан** (рассмотрено 202),из них:

**180** обращений по вопросам в сфере связи (рассмотрено 150);

**14** обращений в сфере СМИ (рассмотрено 11);

**51** обращение по вопросам персональных данных (рассмотрено 40);

**1** обращение не согласие с ответом на обращение (рассмотрено 1).

**Поступило 8 обращений юридических и должностных лиц** (рассмотрено 6),

из них:

2 обращенияпо вопросам в сфере связи (рассмотрено 2);

2 обращенияпо вопросам в сфере СМИ (рассмотрено 2);

4 обращения по вопросу о персональных данных (рассмотрено 2);

2 обращения на рассмотрении

Обращений от **индивидуальных предпринимателей** в отчетном периоде не поступало.

***Результативность рассмотрения обращений***

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

факты подтвердились по 51 обращению, или 21,8% от общего количества рассмотренных обращений;

факты не подтвердились по 183 обращениям, или 78,2% от общего количества рассмотренных обращений.

На основании поступивших обращений с жалобами на нарушение прав и законных интересов граждан, юридических и должностных лиц проведено 59 внеплановых проверок (27,8% от общего числа рассмотренных обращений); выдано 23 предписания об устранении нарушения (9,8% от общего числа рассмотренных обращений); составлено 20 протоколов об административном правонарушении (8,5% от общего числа рассмотренных обращений); в 19 случаях результаты рассмотрения обращений направлены в органы прокуратуры (8,1 % от общего числа рассмотренных обращений).

***Анализ поступивших обращений:***

Общее количество обращений граждан, поступивших на рассмотрение во 2 квартале 2013 года, увеличилось в 2,51 раза в сравнении с количеством обращений, поступивших за тот же период 2012 года (101 обращение).

Общее количество обращений юридических и должностных лиц уменьшилось в сравнении с тем же периодом 2012 года с 11 до 8.

Наибольший прирост по количеству поступивших обращений связан с качеством предоставления услуг почтовой связи и обработки персональных данных (жалобы на управляющие компании (УК), коллекторские агентства и т.д.), что свидетельствует об ухудшении качества работы ФГУП «Почта России» и проблемами в области ЖКХ в части взаимодействия между УК и ресурсоснабжающими организациями.

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 граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей. Для беседы по обращениям в Управлении организован личный приём.