**Итоги деятельности по рассмотрению обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов**

В Управление Роскомнадзора по Пермскому краю за 9 месяцев 2013 года поступило на рассмотрение **517 обращения**, (+ 25 обращений, поступивших в конце 2012 года, со сроком рассмотрения в отчётном периоде), из них:

14 переадресовано по принадлежности (2 –в 3 квартале);

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

**Поступило обращений граждан 496** (рассмотрено- 454),из них:

333 обращений по вопросам в сфере связи (рассмотрено 306);

32 обращений в сфере СМИ (рассмотрено 32);

130 обращений по вопросам персональных данных (рассмотрено 115);

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

**Поступило 21 обращений юридических и должностных лиц** (рассмотрено 17),

из них:

8 обращенийпо вопросам в сфере связи (рассмотрено 7);

2 обращенияпо вопросам в сфере СМИ (рассмотрено 2);

11 обращений по вопросу о персональных данных (рассмотрено 8).

***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***

За 9 месяцев 2013 года на рассмотрение поступило 333 обращения граждан, из них:

306 обращения рассмотрены;

13 обращений перенаправлены по компетенции;

13 обращений на рассмотрении.

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

Из числа рассмотренных:

**Телефонная связь – 16** обращений**,** из них:

13 обращений, по которым факты нарушения не подтвердились;

3 обращения, по которым факты нарушения подтвердились.

**Доступ к информационным ресурсам (Интернет) – 68** обращений,из них:

64 обращения, по которым факты нарушения не подтвердились;

4 обращения, по которым факты нарушения подтвердились.

**Радиовещание и телевидение –19** обращений, по которым факты нарушения не подтвердились.

**Почтовая связь –122** обращений,из них:

101 обращения, по которым факты нарушения не подтвердились;

21 обращений, по которым факты нарушения подтвердились.

**Сети подвижной связи – 72** обращение,из них:

68 обращение, по которым факты нарушения не подтвердились

4 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 32 обращения,из них:

29 обращений, по которым факты нарушений не подтвердились;

3 обращение, по которому факт нарушения подтвердился;

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

По вопросам персональных данных рассмотрено 115 обращений,из них:

29 обращений, по которым факты нарушений подтвердились;

86 обращений, по которым факты нарушений не подтвердились;

3 обращение переадресовано по принадлежности.

***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 8 обращений, рассмотрено - 7, 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.

**Радиовещание и телевидение- 2** обращения**,** по которым факты нарушений не подтвердились.

**Почтовая связь – 1** 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 рассмотрено 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 рассмотрено 8 обращений (в 1 полугодии), из них:

6 обращений, по которым факты нарушений не подтвердились;

2 обращение, по которому факт нарушения подтвердился;

 ***Итоги рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов во 3 квартале 2013 года***

В Управление Роскомнадзора по Пермскому краю во 3 квартале 2013 года поступило 196 **обращений** (+56 обращений, поступившее в конце 2 квартала 2012 года со сроком рассмотрения в отчётном периоде), из них:

**Поступило 183 обращения граждан** (+52 обращений, поступившее в конце 2 квартала 2012 года со сроком рассмотрения в отчётном периоде (рассмотрено 121),из них:

107 обращений по вопросам в сфере связи (рассмотрено75);

11 обращений в сфере СМИ (рассмотрено 11);

65 обращение по вопросам персональных данных (рассмотрено 38).

**Поступило 12 обращений юридических и должностных лиц** (рассмотрено 6),

из них:

6 обращенияпо вопросам в сфере связи (рассмотрено 4, по которым факты нарушений не подтвердились);

обращенийпо вопросам в сфере СМИ не было;

6 обращений по вопросу о персональных данных (рассмотрено 2);

6 обращений на рассмотрении.

***Результативность рассмотрения обращений***

По результатам рассмотрения поступивших за 9 месяцев 2013 года обращений вынесены решения:

факты подтвердились по 67 обращению, или 14,2% от общего количества рассмотренных обращений;

факты не подтвердились по 404 обращениям, или 85,8% от общего количества рассмотренных обращений.

На основании поступивших обращений с жалобами на нарушение прав и законных интересов граждан, юридических и должностных лиц проведено 63 внеплановых проверок (13,3% от общего числа рассмотренных обращений); выдано 26 предписаний об устранении нарушения (5,6% от общего числа рассмотренных обращений); составлено 29 протоколов об административном правонарушении (6,1% 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 за 9 месяцев 2013 года, увеличилось в 1,73 раза в сравнении с количеством обращений, поступивших за тот же период 2012 года (517 и 298 обращение).

Общее количество обращений юридических и должностных лиц увеличилось в сравнении с тем же периодом 2012 года с 15 до 21.

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.