**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в 3 квартале 2014 года**

В 3 квартале 2014 г. в Управление поступило 291 обращение граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, заявлениями с просьбой разъяснения вопросов, входящих в компетенцию Управления, с сообщениями о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

Количество поступивших обращений с разбивкой по сферам деятельности показано на диаграмме:

Сравнительный анализ поступивших в 3 квартале обращений граждан показывает следующее:

- 11,7 % обращений относится к проблемам доступа к информационным ресурсам (Интернет), главным образом затрагиваются вопросы качества услуг доступа к информационным ресурсам;

- 2,7 % обращений относятся к вопросам оказания услуг фиксированной телефонной связи, в том числе качества работы телефонной сети, соблюдения договорных условий, правильности выставления счетов за услуги междугородной телефонной связи;

- 30,6 % обращений – по вопросам обработки персональных данных.

- 11,3 % обращений касаются оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, в том числе расчета за услуги сотовой связи, качества услуг;

- 5,5 % обращений относятся к вопросам оказания услуг почтовой связи;

- 4,8 % обращений относятся к вопросам оказания услуг связи для целей эфирного и кабельного вещания;

- 19,6 % обращений относятся к сфере средств массовой информации;

- 1,3 % - по вопросам порядка использования РЭС;

- 12,5 % обращений – другое.

 По результатам рассмотрения обращений, поступивших в 3 квартале 2014 года, составлено 4 протокола об административных правонарушениях, 3 протокола находятся на рассмотрении в суде.

Результаты рассмотрения обращений граждан в 3 квартале 2014 года: