**Отчет об итогах работы с обращениями граждан во 2 квартале 2014 года**

Во 2 квартале 2014 г. в Управление поступило 265 обращений 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 во 2 квартале обращений граждан показывает следующее:

21,1 % обращений относится к проблемам доступа к информационным ресурсам (Интернет), главным образом затрагиваются вопросы качества услуг доступа к информационным ресурсам;

- 5,9 % 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;

- 24,9 % обращений – по вопросам обработки персональных данных.

- 10,3 % обращений касаются оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, в том числе расчета за услуги сотовой связи, качества услуг;

- 9,8 % обращений относятся к вопросам оказания услуг почтовой связи;

- 2,3 % обращений относятся к вопросам оказания услуг связи для целей эфирного и кабельного вещания;

- 17,7 % обращений относятся к сфере средств массовой информации;

- 0,5 % - по вопросам порядка использования РЭС;

- 7,5 % обращений – другое.

По результатам рассмотрения обращений, поступивших во 2 квартале 2014 года, составлено 4 протокола об административных правонарушениях, 2 протокола находятся на рассмотрении в суде.

Материалы рассмотрения 2 обращений направлены в прокуратуру для принятия мер прокурорского реагирования.

На основании обращений, поступивших во 2 квартале 2014 года, проведено 5 внеплановых проверок, завершение 1 внеплановой проверки планируется в следующем отчетном периоде.

Результаты рассмотрения обращений граждан во 2 квартале 2014 года: