**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в 2014 году**

В 2014 г. в Управление поступило 1213 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 в 2014 году обращений граждан показывает следующее:

16,5 % обращений относится к проблемам доступа к информационным ресурсам (Интернет), главным образом затрагиваются вопросы качества услуг доступа к информационным ресурсам;

- 3,8 % 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;

- 27,2 % обращений – по вопросам обработки персональных данных.

- 9,5 % обращений касаются оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, в том числе расчета за услуги сотовой связи, качества услуг;

- 9,5 % обращений относятся к вопросам оказания услуг почтовой связи;

- 2,6 % обращений относятся к вопросам оказания услуг связи для целей эфирного и кабельного вещания;

- 15,9 % обращений относятся к сфере средств массовой информации;

- 1,9 % - по вопросам порядка использования РЭС;

- 13,1 % обращений – другое.

По результатам рассмотрения обращений, поступивших в 2014 году, составлено 44 протокола об административных правонарушениях.

Результаты рассмотрения обращений граждан в 2014 году: