**Осуществление приема граждан и рассмотрения устных и письменных обращений граждан за 1 квартал 2014 года**

 Все поступающие в Управление обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Управления, направляются в течение семи дней со дня регистрации по подведомственности, о чем сообщается заявителю.

Обращения граждан, поступающие в Управление по телефону, внимательно выслушиваются и по всем вопросам специалистами Управления даются необходимые консультации и разъяснения.

Организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан в Управлении осуществляется специалистом, на которого возложены функции делопроизводства.

Все поступившие обращения рассмотрены своевременно в срок не более 30 дней со дня регистрации обращений, рассмотрению подлежат все поставленные в обращении вопросы, по результатам рассмотрения обращений заявителям направлены ответ, а также по просьбе направившего обращение государственного органа - уведомление о принятом решении.

В 1 квартале 2014 года в адрес Управления поступило обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов – 42**.**

Основная тематика обращений:

* по вопросу обработки персональных данных: отсутствие согласия субъектов персональных данных на обработку, в том числе передачу персональных данных третьим лицам;
* по вопросу невручения международной посылки*;*
* по вопросу несоблюдения режима работы ОСП*;*
* по вопросу длительности сроков доставки ЕМС отправлений
* по вопросу расчета за услуги подвижной радиотелефонной связи и (или) и неправомерного списания денежных средств с лицевого счета абонента;
* по вопросу неудовлетворительного оказания услуг по предоставлению доступа к сети интернет;
* по вопросу расчета за пользование услугами доступа к информационным ресурсам
* по вопросу помехи уверенному приему телерадиопрограмм;
* по вопросу длительного не устранения повреждений на сети связи, препятствующих пользованию услугами связи;
* по вопросу неправомерности выставления счета на оплату за услуги междугородней телефонной связи