**Сведения**

**о работе с обращениями граждан, поступившими в Управление Роскомнадзора по Москве и Московской области  
 в 2008 году**

Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций по Москве и Московской области проведен анализ работы с обращениями граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов в отчетном 2008 году.

Рассмотрены сведения, представленные в отчете о результатах деятельности Управления Россвязьохранкультуры по Москве и Московской области с 01.01.2008 по 31.08.2008, и Управления Россвязькомнадзора по Москве и Московской области с 01.09.2008 по 31.12.2008, а также материалы, представленные в Федеральную службу по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций в соответствии с указанием от 25.12.2008 № 6/6373:

Информация о рассмотренных обращениях вносится в журнал регистрации и учета обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, форма которого установлена ЦА ФС. Этот журнал также служит основой для подготовки ежемесячной справки РУ о результатах рассмотрения обращений, и ежегодного отчета в ЦА ФС, в содержательной части которого отражены:

* - перечень тем, по которым чаще всего обращались граждане - нарушение правил оказания услуг связи;
* - новые темы, появившиеся в почте граждан за отчетный период – нарушение Закона «О персональных данных»;
* - наиболее часто указываемые причины, которые вызывают обращения граждан – качество предоставления услуг связи, а также нарушение порядка оплаты за неё;
* - принятые меры по решению проблем, порождающих обращения граждан – внеплановые проверки, выезд без приказа, письменные разъяснения.

В Управлении Россвязькомнадзора по Москве и Московской области порядок работы с обращениями граждан определен Инструкцией о работе с обращениями граждан и приеме посетителей, утвержденной приказом от 05.05.2006 № 26, на основании которой, во втором полугодии 2008, заместителем Руководителя

А.А. Дорошевым и начальником общего отдела были разработаны скоординированные действия по устранению причин жалоб и обращений без выезда на место (не назначая внеплановых проверок). Эффективность таких мер выразилась в виде письменных отзывов обращений, а также в получении Управлением 216 благодарностей от граждан за оказанную помощь. Это свидетельствует о том, что работа по защите прав и законных интересов граждан проводится в Управлении Россвязькомнадзора по Москве и Московской области на достаточно высоком уровне.

В 2008 году в Управление **поступило** 707 обращений граждан, в том числе из Центрального аппарата Федеральной службы 435.

За отчетный период **рассмотрено** 707 обращения, в том числе по поручению Центрального аппарата Федеральной службы.

Проведено 146 проверок с выездом на место. По результатам 137 проверок операторам связи выданы предписания. Претензии сняты и заявления отозваны заявителями –216 .

Сведения по результатам рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов за период с 01.01.2008 по 31.12.2008 приведены в Приложении № 1.

Приложение № 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | янв | фев | март | апр | май | июнь | июль | авг | сен | окт | ноя | дек | 2008 |
| Рассмотрено | 38 | 33 | 55 | 47 | 67 | 43 | 77 | 79 | 80 | 42 | 52 | 94 | 707 |
| Внеплановые мероприятия | 2 | 7 | 5 | 15 | 11 | 8 | 7 | 7 | 2 | 7 | 9 | 9 | 89 |
| Выезд без приказа | 10 | 6 | 14 | 12 | 24 | 14 | 34 | 32 | 53 | 16 | 11 | 20 | 246 |
| Письменные разъяснения | 26 | 20 | 34 | 20 | 32 | 21 | 36 | 40 | 25 | 19 | 32 | 67 | 372 |
| Благодарности | 3 | 6 | 15 | 12 | 15 | 10 | 36 | 39 | 15 | 10 | 21 | 25 | 216 |

Приложение № 2

**93**

**474**

**481**

**707**

**0**

**100**

**200**

**300**

**400**

**500**

**600**

**700**

**800**

**2005 г.**

**2006 г.**

**2007 г.**

**2008 г.**