***Результаты рассмотрения обращений граждан в I квартале 2013 года***

Работа с обращениями граждан и юридических лиц находится под постоянным личным контролем руководителя и заместителя руководителя Управления. Рассмотрение обращений граждан производится в строгом соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ. О ходе рассмотрения поступивших обращений докладывается на еженедельном совещании у руководителя Управления.

Делопроизводство по обращениям граждан в Управлении ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на отдел организационной, правовой работы и кадров.

Отсканированные обращения и ответы на них размещаются в соответствующем разделе Единой информационной системы.

На 31.03.2013 года поступило 115 обращений граждан, 84 обращения рассмотрено, 31 обращение находится на рассмотрении.

Из 84 обращений граждан:

- решено положительно 5;

- разъяснено 79.

Тематика обращений граждан имеет следующие направления:

|  |  |
| --- | --- |
| Длительное прохождение почтовых отправлений | 1 |
| Качество услуг доступа к информационным ресурсам | 2 |
| Неполучение посылок | 65 |
| Несоблюдение условий договора | 2 |
| Неудовлетворительное качество услуг подвижной связи | 1 |
| О заключении договора | 1 |
| Обращения по вопросам персональных данных | 17 |
| Правила оказания услуг | 12 |
| Прочее | 14 |