***Результаты рассмотрения обращений граждан во II 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.

В 1 полугодии 2013 года поступило 212 обращений граждан, в том числе во 2 квартале 97 обращений граждан, 88 обращений рассмотрено, 9 обращений находятся на рассмотрении.

Из 88 обращений граждан:

- решено положительно 6;

- разъяснено 73;

- переадресовано 9.

Тематика обращений граждан имеет следующие направления:

|  |  |
| --- | --- |
| Неполучение посылок | 44 |
| Несоблюдение условий договора | 2 |
| Неудовлетворительное качество услуг подвижной связи | 3 |
| О заключении договора | 2 |
| Обращения по вопросам персональных данных | 10 |
| Правила оказания услуг | 13 |
| Прочее | 23 |