***Результаты рассмотрения обращений граждан в IV 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 31.12.2013 года поступило 385 обращений, в том числе в 4 квартале поступило и рассмотрено 104 обращения граждан.

Из 104 обращений граждан:

|  |  |
| --- | --- |
| Решено положительно | 9 |
| Меры приняты | 1 |
| Разъяснено | 81 |
| Переадресовано | 13 |

Тематика обращений граждан имеет следующие направления:

|  |  |
| --- | --- |
| Вопросы расчета за услуги сотовой подвижной связи | 9 |
| Неполучение посылок | 13 |
| Несоблюдение условий договора | 7 |
| Обращения по вопросам персональных данных | 33 |
| Повреждение почтовых отправлений  | 1 |
| Правила оказания услуг | 6 |
| Прочее | 35 |