Работа по обращениям граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Саратовской области, проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Регистрация обращений граждан в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы Роскомнадзора. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

В 4 квартале 2019 году в адрес Управления поступило 568 обращений граждан (в 4 квартале 2018 года – **411** обращений).

Тематика обращений, поступивших в **4 квартале 2019 года**, распределилась следующим образом:

190 (169 – в 4 квартале 2018 года) - по вопросам обработки персональных данных,

30 (23 – в 4 квартале 2018 года) - обращений относятся к вопросам оказания услуг почтовой связи;

21 (0 – в 4 квартале 2018 года) - обращений относятся к проблемам доступа к информационным ресурсам (Интернет), вопросы качества услуг доступа к информационным ресурсам и правомерности взимания платы за период приостановки этих услуг;

79 (83 – в 4 квартале 2018 года) - обращений по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, в том числе расчета за услуги сотовой подвижной связи, качества услуг подвижной связи;

2 (0 – в 4 квартале 2018 года) - обращений относятся к вопросам оказания услуг фиксированной телефонной связи, в том числе качества работы телефонной сети, заключения договоров, соблюдения договорных условий (в частности, правильности выставления счетов за междугородние телефонные соединения);

12 (10– в 4 квартале 2018 года) - обращения по иным вопросам оказания услуг связи, в том числе по вопросам оказания услуг телерадиовещания и законности установки базовых станций сотовой связи и антенно-мачтовых сооружений;

224 (126 – в 4 квартале 2018 года) – в сфере средств массовой информации;

2 (0- в 4 квартале 2018 года) – в сфере телерадиовещания.

Распределение обращений в 4 квартале 2019 года

Распределение обращений во 4 квартале 2019 года

За период с 01.10.2019 по 31.12.2019:

* **11** обращений были поданы лично при посещении Управления после приема у руководителя, его заместителя или специалистов;
* **159** обращений получено почтовой связью;
* **15** обращений получены по электронной почте;
* **367** обращений получено с сайта службы;
* **16** обращений получено нарочно.

За отчетный период рассмотрено **557** обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

-**137** обращений было переадресовано по принадлежности;

- по **2** обращениям принято положительное решение;

- по **417** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- **1** обращение отозвано заявителем.

Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки.