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. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

В 4 квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Саратовской области поступило **265** (**165** в аналогичном периоде 2013 года)обращенийграждан и юридических лиц(**255** первичных, **10** повторных). Из них:

* **244** обращения получено непосредственно от граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, перенаправлено из органов Прокуратуры, управлений Роспотребнадзора, из Управления Государственной жилищной инспекции по Саратовской области, из Отделения по Саратовской области Волго-Вятского Главного управления Центрального Банка Российской Федерации и других государственных учреждений.
* **21** – перенаправлено из центрального аппарата Роскомнадзора;

За период с 01.10.2014 по 31.12.2014:

* **25** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у руководителя, его заместителя или специалистов;
* **105** обращений получено почтовой связью;
* **31** обращений получено по электронной почте;
* **101** обращений получено с сайта службы;
* **1** обращений поступило с портала государственных услуг;
* **2** обращение получено по факсу.

За отчетный период рассмотрено **262** обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- **17** обращений было переадресовано по принадлежности

- по **7** обращениям принято положительное решение;

- по **216** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- по **22** обращениям меры приняты;

Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки.

Наибольшее количество обращений граждан, поступивших в 4 квартале 2014 года, относится к вопросам:

- нарушения законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан (**60%**).

 - оказание услуг почтовой связи (**9 %**);

 - обращений относятся к проблемам доступа к информационным ресурсам (Интернет) (**5 %**)