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 **2019 году** в адрес Управления поступило 2128 обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Тематика обращений, поступивших в **2019 году**, распределилась следующим образом:

787 – по вопросам обработки персональных данных,

139 – обращений относятся к вопросам оказания услуг почтовой связи;

84 – 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;

298 – обращений по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, в том числе расчета за услуги сотовой подвижной связи, качества услуг подвижной связи;

7 – 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);

30 – 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;

750 – в сфере средств массовой информации;

2 – в сфере телерадиовещания.

Распределение обращений в 2019 году

За период с 01.01.2019 по 31.12.2019:

* **27** обращений подано лично при посещении Управления после приема у руководителя, его заместителя или специалистов;
* **405** обращений получено почтовой связью;
* **92** обращения получено по электронной почте;
* **1144** обращения получено с сайта службы;
* **84** обращения получено нарочно.

За отчетный период рассмотрено **2177** обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

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

- по 2**1** обращениям принято положительное решение;

- по **1599** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- **4** обращений отозвано заявителем.

Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки.