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 2014 году в Управление Роскомнадзора по Саратовской области поступило **1029** (**633 –** в 2013 году)обращенийграждан и юридических лиц(**944** первичных, **85** повторных). Из них:

* **964** обращений получено непосредственно от граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, перенаправлено из органов Прокуратуры, управлений Роспотребнадзора, из Управления Государственной жилищной инспекции по Саратовской области, из Главного управления Центрального Банка Российской Федерации, от Уполномоченного по правам человека в Саратовской области и других государственных учреждений.
* **62** – перенаправлено из центрального аппарата Роскомнадзора;
* **3** – из территориальных Управлений Роскомнадзора;

За период с 01.01.2014 по 31.12.2014:

* **113** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у руководителя, его заместителя или специалистов;
* **391** обращение получено почтовой связью;
* **171** обращение получено по электронной почте;
* **340** обращений получено с сайта службы;
* **2** обращения поступило с портала государственных услуг;
* **12** обращений получено по факсу.

За отчетный период рассмотрено **1001** обращение граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

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

- по **29** обращениям принято положительное решение;

- по **788** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- по **136** обращениям меры приняты;

Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки.

Наибольшее количество обращений граждан, поступивших по состоянию на **31.12.2014**, относится к вопросам (по сферам деятельности):

- нарушения законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан (**54%**);

- оказание услуг почтовой связи (**7%**);

- проблемы доступа к информационным ресурсам (Интернет), вопросы качества услуг доступа к информационным ресурсам и правомерности взимания платы за период приостановки этих услуг (**7%**);

- вопросы 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) (**6 %**)

- вопросы оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, в том числе расчета за услуги сотовой подвижной связи, качества услуг подвижной связи (5 %)

- публикация недостоверных сведений, порочащих честь, достоинство и подрывающих деловую репутацию другого лица либо организации (**1 %**);

- ограничение доступа к Интернет-сайтам, на которых размещается информация, распространение которой запрещено (1 %).

В 2014 году наблюдается существенный рост количества поступивших в адрес Управления Роскомнадзора по Саратовской области обращений граждан и юридических лиц, динамика поступления с 2009 года выглядит следующим образом: