В 2014 году в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 294 обращения граждан и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, а также за разъяснениями по вопросам компетенции службы:

- в сфере связи – 115;

- в сфере массовых коммуникаций – 59;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 118;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 2.

По сравнению с 2013 годом количество поступивших обращений увеличилось на 28,4%.

**В сфере связи.**

Количество, тематика и количественная динамика поступивших обращений отражены в таблице.

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 2014 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *115* |
| в том числе граждан | *111* |
| в том числе юридических лиц | *4* |
| Тематика поступивших обращений: | |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи | *9* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *19* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *33* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *4* |
| оказание услуг почтовой связи | *28* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *11* |
| вопросы, не относящиеся к компетенции Роскомнадзора | *11* |

Основные вопросы поступивших обращений:

оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи – длительные сроки устранения повреждений, порядок и сроки выставления счетов за оказанные услуги связи;

оказание услуг подвижной радиотелефонной связи – о порядке расчета за услуги связи, перерывы при переносимости абонентских номеров;

оказание услуг доступа к сети Интернет – жалобы, в основном, касались качества оказываемых услуг: скорости доступа к сети Интернет, перерывов в оказании услуги, возможности подключения, взимания оплаты за смену тарифного плана;

оказание услуг почтовой связи - неполучение международных почтовых отправлений, нарушение контрольных сроков пересылки, порядка вручения почтовых отправлений;

вопросы разрешительной и регистрационной деятельности – о порядке получения разрешения на судовую радиостанцию на судно, проходящее ходовые испытания, порядке предоставления заявления о прекращении действия разрешения на использование радиочастот или радиочастотных каналов, о порядке получения информации из реестра РЭС, разрешенных к ввозу, о порядке получения разрешения на строительство линии связи в приграничной территории.

по различным вопросам, не относящимся к компетенции Роскомнадзора – размещение в сети Интернет информационного ресурса с размещением информации о предоставлении за оплату сведений о прохождении почтовых отправлений, мошенничество.

**В сфере массовых коммуникаций.**

В 2014 году поступило 59 обращений, что на 156% больше чем в 2013 году. Все обращения рассмотрены, либо направлены в органы исполнительной власти по принадлежности в установленные сроки.

По всем обращениям заявителям направлены ответы с разъяснениями.

**В сфере защиты прав субъектов персональных данных.**

В 2014 году в Управление поступило 118 обращений, из них от граждан 115 обращений. По сравнению с 2013 годом количество обращений увеличилось на 88,5%.

В 2014 году заявители чаще всего жаловались на действия банков по использованию персональных данных (номеров телефонов) и на передачу персональных данных коллекторским агентствам, поднимали вопросы правомерности использования персональных данных в сфере ЖКХ и в ресурсоснабжающих организациях, на размещение информации в сети Интернет.

**По вопросам компетенции отдела организационной**, правовой работы и кадров Управления поступило 2 обращения, перенаправленные для рассмотрения по компетенции в другие органы.