В 2015 году в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 372 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 – 120;

- в сфере массовых коммуникаций – 73;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 172;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 14.

По сравнению с 2014 годом количество поступивших обращений увеличилось на 29,6%.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 2015 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *120* |
| в том числе граждан | *117* |
| в том числе юридических лиц | *3* |
| Тематика поступивших обращений: |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи | *6* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *22* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *14* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *10* |
| оказание услуг почтовой связи | *37* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *6* |
| вопросы, не относящиеся к компетенции Роскомнадзора | *26* |

Основные вопросы поступивших обращений:

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

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.

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

**В сфере массовых коммуникаций.**

В 2015 году поступило 61 обращений, что на 3,28% больше чем в 2014 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 2015 году в Управление поступило 172 обращений, из них от граждан 168 обращений. По сравнению с 2014 годом количество обращений увеличилось на 46%.

В 2015 году заявители чаще всего жаловались на банки и кредитные организации - 72 обращения, коллекторские агентства – 23 обращение, интернет-сайты – 22 обращения, социальные сети – 6 обращений, организации ЖКХ – 13 обращений.

**По вопросам компетенции отдела организационной**, правовой работы и кадров Управления поступило 14 обращений. Все обращения в установленный срок рассмотрены или перенаправлены для рассмотрения по компетенции в другие органы.