Во 2 квартале 2016 года в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 91 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 – 20;

- в сфере массовых коммуникаций – 20;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 51;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 0.

По сравнению со 2 кв. 2015 года количество поступивших обращений увеличилось на 7,7%.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 2 кв. 2016 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *20* |
| в том числе граждан | *19* |
| в том числе юридических лиц | *1* |
| Тематика поступивших обращений: |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи | *6* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *6* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *4* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *1* |
| оказание услуг почтовой связи | *1* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *1* |
| вопросы, не относящиеся к компетенции Роскомнадзора | *1* |

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;

- 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.**

Во 2 кв. 2016 года поступило 20 обращений, что на 25 % больше чем во 2 кв.2015 года. 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.**

Во 2 кв. 2016 года в Управление поступило 51 обращение, из них от граждан 46 обращений. По сравнению со 2 кв. 2015 года количество обращений увеличилось на 32,21 %.

Во 2 кв. 2016 года заявители чаще всего жаловались на банки и кредитные организации - 10 обращения, коллекторские агентства – 4 обращение, интернет-сайты – 18 обращения, социальные сети – 10 обращений, организации ЖКХ – 9 обращений.

**По вопросам компетенции отдела организационной**, правовой работы и кадров Управления обращений не поступило.

Все обращения в установленный срок рассмотрены или перенаправлены для рассмотрения по компетенции в другие органы.