В 2017 году в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 576 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 – 176;

- в сфере массовых коммуникаций – 237;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 151;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 12.

По сравнению с 2016 годом количество поступивших обращений **увеличилось** на 24,65 %.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | За 2017 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *176* |
| в том числе граждан | *166* |
| в том числе юридических лиц | *10* |
| Тематика поступивших обращений: |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи | *21* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *24* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *27* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *10* |
| оказание услуг почтовой связи | *88* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *2* |
| вопросы, не относящиеся к компетенции Роскомнадзора | *4* |

**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;

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

**В сфере массовых коммуникаций.**

В 2017 году поступило 237 обращений, что на 67,93 %, **больше** чем за.2016 год. 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 2017 году в Управление поступило 151 обращение, из них от граждан 148 обращений. По сравнению с 2016 годом количество обращений **уменьшелось** на 36,29 %.

**По вопросам компетенции отдела организационной, финансовой, правовой работы и кадров** Управления обращений 12 обращений, что на 50 %, больше чем за.2016 год.

По состоянию на 01.01.2018 – 8 обращений находятся на рассмотрении в Управлении по срокам установленным действующим законодательством.