Во 2 квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 115 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 – 40;

- в сфере массовых коммуникаций – 41;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 31;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 3.

По сравнению со 2 кв. 2016 года количество поступивших обращений увеличилось на 20,9 %.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 2 кв. 2017 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *40* |
| в том числе граждан | *32* |
| в том числе юридических лиц | *8* |
| Тематика поступивших обращений: |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи | *8* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *9* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *2* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *0* |
| оказание услуг почтовой связи | *21* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *-* |
| вопросы, не относящиеся к компетенции Роскомнадзора | *-* |

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;

По сравнению со 2 кв. 2016 года количество поступивших обращений увеличелось в 2 раза.

**В сфере массовых коммуникаций.**

Во 2 кв. 2017 года поступило 41 обращения, что на 35,48 % больше чем во 2 кв.2016 года (20 обращений). 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. 2017 года в Управление поступило 41 обращения, из них от граждан 32 обращения. По сравнению со 2 кв. 2016 года количество обращений уменьшелось на 24,39 %.

Во 2 кв. 2017 года обращения (жалобы), содержащие доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц, поступившие на: банки и кредитные организации - 8 обращения, коллекторские агентства – 6 обращения, оаператоры связи - 1 обращение, интернет-сайты – 5 обращения, организации ЖКХ – 9 обращения, иные – 1 обращение.

**По вопросам компетенции отдела организационной**, **правовой работы и кадров** Управления обращений 3 обращения: вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора –3 обращения, Вопросы правового характера – 1 обращение. По сравнению со 2 кв. 2016 года количество обращений не изменилось. Все обращения в установленный срок рассмотрены или перенаправлены для рассмотрения по компетенции в другие органы.