В 4 квартале 2016 года в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 139 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 – 56;

- в сфере массовых коммуникаций – 23;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 58;

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

По сравнению с 4 кв. 2015 года количество поступивших обращений увеличилось на 29,49 %.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 4 кв. 2016 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *56* |
| в том числе граждан | *56* |
| в том числе юридических лиц | *0* |
| Тематика поступивших обращений: |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи | *10* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *3* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *1* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *8* |
| оказание услуг почтовой связи | *29* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *4* |
| 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.**

В 4 кв. 2016 года поступило 23 обращения, что на 8,69 % меньше чем в 4 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.**

В 4 кв. 2016 года в Управление поступило 58 обращений, из них от граждан 55 обращения. По сравнению с 4 кв. 2015 года количество обращений увеличелось на 27,58 %.

В 4 кв. 2016 года заявители чаще всего жаловались на банки и кредитные организации - 17 обращения, коллекторские агентства – 5 обращение, интернет-сайты – 10 обращения, организации ЖКХ – 13 обращений.

**По вопросам компетенции отдела организационной**, правовой работы и кадров Управления обращений 2 обращения. Все обращения в установленный срок рассмотрены или перенаправлены для рассмотрения по компетенции в другие органы.