В 4 квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 216 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 – 50;

- в сфере массовых коммуникаций – 120;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 40;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 6.

По сравнению с 4 кв. 2016 года количество поступивших обращений увеличилось на 35,65 %.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 4 кв. 2017 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | ***50*** |
| в том числе граждан | *48* |
| в том числе юридических лиц | *2* |
| Тематика поступивших обращений: |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи | *6* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *8* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *3* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *7* |
| оказание услуг почтовой связи | *25* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *1* |
| 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;

- 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. 2017 года поступило **120** обращения, что на 76,7 % больше чем в 4 кв.2016 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. 2017 года в Управление поступило **40** обращений, из них от граждан 38 обращений. По сравнению с 4 кв. 2016 года количество обращений уменьшелось на 31,03 %.

В 4 кв. 2017 года заявители чаще всего жаловались на банки и кредитные организации - 8 обращений, коллекторские агентства – 8 обращений, интернет-сайты – 8 обращения, организации ЖКХ – 1 обращение.

**По вопросам компетенции отдела организационной**, **правовой работы и кадров** Управления **6** обращений, что на 66,66 % больше чем в 4 кв.2016 года.

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