В 4 квартале 2015 года в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 99 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 – 33;

- в сфере массовых коммуникаций – 19;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 40;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 7.

По сравнению с 2014 годом количество поступивших обращений увеличилось на 28,5%.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 4 квартал 2015 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *33* |
| в том числе граждан | *33* |
| в том числе юридических лиц | *0* |
| Тематика поступивших обращений: | |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи | *1* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *6* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *2* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *0* |
| оказание услуг почтовой связи | *15* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *1* |
| вопросы, не относящиеся к компетенции Роскомнадзора | *7* |

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;

вопросы разрешительной и регистрационной деятельности – о порядке получения разрешения на судовую радиостанцию на судно, проходящее ходовые испытания, порядке предоставления заявления о прекращении действия разрешения на использование радиочастот или радиочастотных каналов, о порядке получения информации из реестра РЭС, разрешенных к ввозу, о порядке получения разрешения на строительство линии связи в приграничной территории.

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 квартале 2015 года поступило 19 обращений, что на 58,3% больше чем в 2014 году. 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 квартале 2015 года в Управление поступило 40 обращений. По сравнению с 2014 годом количество обращений увеличилось на 14,28%.

Заявители чаще всего жаловались на действия банков по использованию персональных данных (номеров телефонов) и на передачу персональных данных коллекторским агентствам, поднимали вопросы правомерности использования персональных данных в сфере ЖКХ и в ресурсоснабжающих организациях, на размещение информации в сети Интернет.

**По вопросам компетенции отдела организационной**, правовой работы и кадров Управления поступило 7 обращений, перенаправленных для рассмотрения по компетенции в другие органы.