В 1 квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 109 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 – 29;

- в сфере массовых коммуникаций – 44;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 33;

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

По сравнению с 1 кв. 2016 года количество поступивших обращений не изменилось.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 1 кв. 2017 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *29* |
| в том числе граждан | *29* |
| в том числе юридических лиц | *0* |
| Тематика поступивших обращений: | |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи | *3* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *1* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *1* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *0* |
| оказание услуг почтовой связи | *18* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *4* |
| вопросы, не относящиеся к компетенции Роскомнадзора | *2* |

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 с 1 кв. 2016 года количество поступивших обращений уменшилось на 23,69 %.

**В сфере массовых коммуникаций.**

В 1 кв. 2017 года поступило 44 обращения, что на 214,28 % больше чем в 1 кв.2016 года (14 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.**

В 1 кв. 2017 года в Управление поступило 33 обращения, из них от граждан 33 обращения. По сравнению с 1 кв. 2016 года количество обращений уменьшелось на 41,08 %.

В 1 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 - 5 обращения, коллекторские агентства – 2 обращения, оаператоры связи - 1 обращение, интернет-сайты – 2 обращения, организации ЖКХ – 3 обращения, иные – 1 обращение.

**По вопросам компетенции отдела организационной**, **правовой работы и кадров** Управления обращений 3 обращения: вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора – 2 обращения, Вопросы правового характера – 1 обращение. По сравнению с 1 кв. 2016 года количество обращений увеличелось на 33,3 %.

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