В 1 квартале 2019 году в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 190 обращений граждан и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, а также за разъяснениями по вопросам компетенции службы:

- в сфере связи – 57;

- в сфере массовых коммуникаций – 63;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 40;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 30.

По сравнению с 1 кварталом 2018 годом количество поступивших обращений ***уменьшилось*** на 32,62 %. (*в 1 кв. 2018 – 282 обращения*)

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | За 1 кв.2019 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *57* |
| в том числе граждан | *40* |
| в том числе юридических лиц | *17* |
| Тематика поступивших обращений: |
| Общие вопросы | *9* |
| Фиксированная телефонная связь | *16* |
| Подвижная радиотелефонная связь | *10* |
| Телематические услуги связи | *5* |
| Услуги связи для целей телерадиовещания | *0* |
| Услуги почтовой связи | *16* |
| Обращения, связанные со средствами и линиями связи | *1* |

*По сравнению с 1 кварталом 2018 года (42 обращения) количество ОГ увеличилось на 26,32 %.*

**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;

- оказание услуг почтовой связи - неполучение международных почтовых отправлений, нарушение контрольных сроков пересылки, порядка вручения почтовых отправлений.

**В сфере массовых коммуникаций.**

В 1 квартале 2019 года поступило 63 обращения (*в 1 кв. 2018 – 198*), что на 68,18 %, *меньше****,*** чем за.1 кв. 2018 года. Все обращения рассмотрены, либо направлены в органы исполнительной власти по принадлежности в установленные сроки.

По всем обращениям заявителям направлены ответы с разъяснениями, либо перенаправлены в органы исполнительной власти по принадлежности в установленные сроки.

**В сфере защиты прав субъектов персональных данных.**

В 1 квартале 2019 года в Управление поступило 40 обращений (в *1 кв. 2018 – 38*), из них от граждан 29 обращений. По сравнению с 1 кварталом 2018 года количество обращений ***увеличилось*** на 5 %.

По всем обращениям заявителям направлены ответы с разъяснениями, либо перенаправлены в органы исполнительной власти по принадлежности в установленные сроки.

**По вопросам компетенции отдела организационной, финансовой, правовой работы и кадров** Управления обращений 30 обращений (*1 кв. 2018 – 3 обращения*), что на 90% ***больше***, чем за. 1 кв. 2018 года.

По всем обращениям заявителям направлены ответы с разъяснениями, либо перенаправлены в органы исполнительной власти по принадлежности в установленные сроки.

*По состоянию на 01.04.2019 – 16 обращений находятся на рассмотрении в Управлении по срокам установленным действующим законодательством.*