В 1 квартале 2020 году в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 316 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 – 70;

- в сфере массовых коммуникаций – 54;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 36;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 156.

По сравнению с 1 кварталом 2019 годом (*190 обращений*) количество поступивших обращений ***увеличилось*** на 39,87 %.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | За 1 кв.2020 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *70* |
| в том числе граждан | *55* |
| в том числе юридических лиц | *15* |
| Тематика поступивших обращений: | |
| Общие вопросы | *3* |
| Фиксированная телефонная связь | *16* |
| Подвижная радиотелефонная связь | *23* |
| Телематические услуги связи | *3* |
| Услуги связи для целей телерадиовещания | *0* |
| Услуги почтовой связи | *20* |
| Обращения, связанные со средствами и линиями связи | *5* |

*По сравнению с 1 кварталом 2019 года (57 обращений) количество ОГ* ***увеличилось*** *на 18,57 %.*

**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 2020 года поступило 54 обращения (*в 1 кв. 2019 – 63*), что на 14,29 %, ***меньше,*** чем за 1 кв. 2019 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 2020 года в Управление поступило 36 обращений (в *1 кв. 2019 – 40*), из них от граждан 31 обращение. По сравнению с 1 кварталом 2019 года количество обращений ***уменьшилось*** на 10 %.

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 поступило 156 обращений (*1 кв. 2019 – 30 обращений*), что на 80,77 % ***больше***, чем за. 1 кв. 2019 года.

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

*По состоянию на 01.04.2020 – 17 обращений находятся на рассмотрении в Управлении по срокам установленным действующим законодательством.*