В 2016 году в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 434 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 – 136;

- в сфере массовых коммуникаций – 76;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 216;

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

По сравнению с 2015 годом количество поступивших обращений **увеличилось** на 14,05 %.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | За 2016 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *136* |
| в том числе граждан | *134* |
| в том числе юридических лиц | *2* |
| Тематика поступивших обращений: |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи | *17* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *17* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *17* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *10* |
| оказание услуг почтовой связи | *66* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *4* |
| вопросы, не относящиеся к компетенции Роскомнадзора | *5* |

**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;

**В сфере массовых коммуникаций.**

В 2016 году поступило 76 обращений, что на 6,75 % **меньше** чем за.2015 год. 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 2016 году в Управление поступило 216 обращения, из них от граждан 213 обращений. По сравнению с 2015 годом количество обращений **увеличелось** на 22,68 %.

В 2016 году заявители чаще всего жаловались на банки и кредитные организации - 39 обращений, коллекторские агентства – 13 обращений, интернет-сайты – 38 обращений, социальные сети – 30, организации ЖКХ – 27 обращений.

**По вопросам компетенции отдела организационной**, правовой работы и кадров Управления обращений 6 обращений.

По состоянию на 01.01.2017 – 12 обращений находятся на рассмотрении в Управлении по срокам установленным действующим законодательством.