В 2019 году в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 889 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 – 229;

- в сфере массовых коммуникаций – 188;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 148;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 324.

По сравнению с 2018 (997 обращений) годом количество поступивших обращений ***уменьшилось*** на 7,98 %.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | За 2019 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *229* |
| в том числе граждан | *166* |
| в том числе юридических лиц | *63* |
| Тематика поступивших обращений: | |
| Общие вопросы | *28* |
| Фиксированная телефонная связь | *34* |
| Подвижная радиотелефонная связь | *68* |
| Телематические услуги связи | *24* |
| Услуги связи для целей телерадиовещания | *4* |
| Услуги почтовой связи | *64* |
| Обращения, связанные со средствами и линиями связи | *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;

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

**В сфере массовых коммуникаций.**

В 2019 году поступило 188 обращений, что на 68,03 %, *меньше****,*** чем за.2018 год (588 обращений). 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 2019 году в Управление поступило 148 обращений, из них от граждан 120 обращений. По сравнению с 2018 годом количество обращений ***увеличилось*** на 0,68 %.

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 324 обращения, что на 93,59 %, ***больше***, чем за.2018 год (21 обращение).

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

*По состоянию на 01.01.2020 – 17 обращений находятся на рассмотрении в Управлении по срокам установленным действующим законодательством.*