В II квартале 2020 году в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 265 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 – 84;

- в сфере массовых коммуникаций – 29;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 44;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 108.

По сравнению с 1I кварталом 2019 годом (*213 обращений*) количество поступивших обращений ***увеличилось*** на 19,62 %.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | За 1I кв.2020 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *84* |
| в том числе граждан | *44* |
| в том числе юридических лиц | *30* |
| Тематика поступивших обращений: | |
| Общие вопросы | *9* |
| Фиксированная телефонная связь | *19* |
| Подвижная радиотелефонная связь | *22* |
| Телематические услуги связи | *10* |
| Услуги связи для целей телерадиовещания | *0* |
| Услуги почтовой связи | *23* |
| Обращения, связанные со средствами и линиями связи | *1* |

*По сравнению со I1 кварталом 2019 года (53 обращений) количество ОГ* ***увеличилось*** *на 36,9 %.*

**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.**

Во I1 квартале 2020 года поступило 29 обращений (*в I1 кв. 2019 – 36*), что на 19,44 %, ***меньше,*** чем за II кв. 2020 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.**

Во II квартале 2020 года в Управление поступило 44 обращения (во II *кв. 2019 – 38*), из них от граждан 31 обращение. По сравнению с 1 кварталом 2019 года количество обращений ***увеличилось*** на 13,64 %.

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 108 обращений (II *кв. 2019 – 86 обращений*), что на 20,37 % ***больше***, чем за. II 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 01.07.2020 – 116 обращений находятся на рассмотрении в Управлении по срокам, установленным действующим законодательством.*