В 3 квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 136 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 – 57;

- в сфере массовых коммуникаций – 32;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 47;

- по вопросам организационной, финансовой, правовой работы и кадров – 0.

По сравнению с 3 кв. 2016 года количество поступивших обращений увеличилось на 28,68 %.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 3 кв. 2017 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *57* |
| в том числе граждан | *54* |
| в том числе юридических лиц | *3* |
| Тематика поступивших обращений: |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи и др. | *16* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *9* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *2* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *4* |
| оказание услуг почтовой связи | *25* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *1* |
| вопросы, не относящиеся к компетенции Роскомнадзора | *-* |

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 предоставления контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты);

- 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;

По сравнению с 3 кв. 2016 года количество поступивших обращений увеличелось в 2,5 раза.

**В сфере массовых коммуникаций.**

В 3 кв. 2017 года поступило 32 обращения, что на 31,25 % больше чем в 3 кв.2016 года (22 обращения). 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 3 кв. 2017 года в Управление поступило 47 обращения, из них от граждан 38 обращений. По сравнению с 3 кв. 2016 года количество обращений уменьшелось на 10,64 %.

В 3 кв. 2017 года обращения (жалобы), содержащие доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц, поступившие на: банки и кредитные организации - 14 обращения, коллекторские агентства – 12 обращения, оаператоры связи - 1 обращение, интернет-сайты – 10 обращения, организации ЖКХ – 9 обращения, иные – 1 обращение.