В 3 квартале 2019 году в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 235 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 – 64;

- в сфере массовых коммуникаций –46;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 33;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 92.

По сравнению с 3 кварталом 2018 годом количество поступивших обращений ***увеличилось*** на 15,32 %. (*в 3 кв. 2018 – 199 обращений*)

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | За 3 кв.2019 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *64* |
| в том числе граждан | *49* |
| в том числе юридических лиц | *15* |
| Тематика поступивших обращений: |
| Общие вопросы | *8* |
| Фиксированная телефонная связь | *14* |
| Подвижная радиотелефонная связь | *17* |
| Телематические услуги связи | *6* |
| Услуги связи для целей телерадиовещания | *1* |
| Услуги почтовой связи | *17* |
| Обращения, связанные со средствами и линиями связи | *1* |

*По сравнению с 3 кварталом 2018 года (40 обращений) количество ОГ* ***увеличилось*** *на 37,5 %.*

**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;

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

**В сфере массовых коммуникаций.**

В 3 квартале 2019 года поступило 46 обращения (*в 3 кв. 2018 – 115*), что на 60,00 %, ***меньше,*** чем за

3кв. 2018 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 3 квартале 2019 года в Управление поступило 33 обращения (в 3 *кв. 2018 – 39*), из них от граждан 32 обращения. По сравнению с 3 кв. 2018 года количество обращений ***уменьшилось*** на 15,38 %.

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 92 обращения (3 *кв. 2018 – 4 обращения*), что на 95,74% ***больше***, чем за 3 кв. 2018 года.

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

*По состоянию на 01.10.2019 – 18 обращений находятся на рассмотрении в Управлении по срокам установленным действующим законодательством.*