В IV квартале 2018 года в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 186 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 – 70;

- в сфере массовых коммуникаций – 71;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 35;

- по вопросам административного характера – 10.

По сравнению с IV кварталом 2017 года (231 обращение) количество поступивших обращений ***уменьшилось***на 19,48 %.

***В сфере связи***

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | За IV кв.2018 года |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *70* |
| в том числе граждан | *60* |
| в том числе юридических лиц | *10* |
| Тематика поступивших обращений: | |
| Общие вопросы | *12* |
| Фиксированная телефонная связь | *17* |
| Подвижная радиотелефонная связь | *13* |
| Телематические услуги связи | *5* |
| Услуги связи для целей телерадиовещания | *2* |
| Услуги почтовой связи | *16* |
| Обращения, связанные со средствами и линиями связи | *5* |

***Основные вопросы поступивших обращений:***

- оказание услуг подвижной радиотелефонной связи – о порядке расчета за услуги связи, перерывы при переносимости абонентских номеров, отсутствие связи;

- 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 дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)

- вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи;

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

***В сфере массовых коммуникаций***

В IV квартале 2018 года поступило 71 обращение, что на 41,32 % ***меньше***, чем за IV квартал 2017 год (121). Все обращения рассмотрены, либо перенаправлены 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 IV квартале 2018 года в Управление поступило 35 обращений, из них от граждан 26 обращений. По сравнению с IV кварталом 2017 года (51) количество обращений ***уменьшилось***на 31,37 %.

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

***По вопросам административного характера***

вУправление поступило 10 обращения. По сравнению с IV кварталом 2017 года (6) количество обращений ***увеличилось*** на 40 %.

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

Обращений в IV квартале 2018 года в Управлении, перенаправленных с нарушением срока ***нет.***