В 4 квартале 2019 году в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 251 обращениt граждан и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, а также за разъяснениями по вопросам компетенции службы:

- в сфере связи – 55;

- в сфере массовых коммуникаций –43;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 37;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 116.

По сравнению с 4 кварталом 2018 годом количество поступивших обращений ***увеличилось*** на 28,29 %. (*в 4 кв. 2018 – 180 обращений*)

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | За 4 кв.2019 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *55* |
| в том числе граждан | *37* |
| в том числе юридических лиц | *18* |
| Тематика поступивших обращений: | |
| Общие вопросы | *6* |
| Фиксированная телефонная связь | *3* |
| Подвижная радиотелефонная связь | *14* |
| Телематические услуги связи | *11* |
| Услуги связи для целей телерадиовещания | *4* |
| Услуги почтовой связи | *13* |
| Обращения, связанные со средствами и линиями связи | *4* |

*По сравнению с 4 кварталом 2018 года (68 обращений) количество ОГ*  ***уменьшилось*** *на 19,12 %.*

**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 4 квартале 2019 года поступило 43 обращения (*в 4 кв. 2018 – 69*), что на 37,68 %, ***меньше,*** чем за

4 кв. 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 4 квартале 2019 года в Управление поступило 37 обращения (в 4 *кв. 2018 – 33*), из них от граждан 32 обращения. По сравнению с 4 кв. 2018 года количество обращений ***увеличилось*** на 10,81 %.

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 116 обращения (4 *кв. 2018 –10 обращений*), что на 91,38% ***больше***, чем за 4 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 01.01.2020 – 17 обращений находятся на рассмотрении в Управлении по срокам установленным действующим законодательством.*