В первом квартале 2023 года в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 390 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 – 180;

- в сфере массовых коммуникаций – 88;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 122;

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | за первый квартал  2023 года |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *180* |
| в том числе граждан | *180* |
| в том числе юридических лиц | *0* |
| Тематика поступивших обращений: | |
| Общие вопросы | *21* |
| Фиксированная телефонная связь | *5* |
| Подвижная радиотелефонная связь | *32* |
| Телематические услуги связи | *18* |
| Услуги связи для целей телерадиовещания | *0* |
| Услуги почтовой связи | *104* |
| Обращения, связанные со средствами и линиями связи | *0* |

**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 1 квартале 2023 года в Управление поступило 88 обращений, из них 72 обращения касались вопросов организации деятельности сайтов (в социальных сетях, игровых серверах, сайтах), обращения по вопросам нарушения положений Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

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 1 квартале 2023 года в Управление поступило 112 обращений от физических лиц. 19 обращений касались разъяснения законодательства Российской Федерации в области персональных данных, 84 обращения содержали доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан. Чаще всего в сфере персональных данных граждане жаловались на действия банков и кредитных организаций, интернет-сайты, организации ЖКХ, образовательные организации.