В 2023 году в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 1880 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 – 603;

- в сфере массовых коммуникаций –780;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 497;

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | за 2023 год |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | 603 |
| в том числе граждан | 603 |
| в том числе юридических лиц | 0 |
| Тематика поступивших обращений: | |
| Общие вопросы | 47 |
| Фиксированная телефонная связь | 25 |
| Подвижная радиотелефонная связь | 166 |
| Телематические услуги связи | 84 |
| Услуги связи для целей телерадиовещания | 41 |
| Услуги почтовой связи | 231 |
| Обращения, связанные со средствами и линиями связи | 9 |

**Основные вопросы поступивших обращений:**

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

- 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 2023 году в Управление поступило 780 обращения. 732 обращений касались вопросов организации деятельности сайтов (в социальных сетях, игровых серверах, сайтах), не законной продажи дипломов об образовании, 11 обращения по вопросам нарушения положений Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», 19 обращений о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм), 8 обращения касались учёта рекламы в сети Интернет, 10 обращения по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в том числе телевизионных передач.

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 2023 году в Управление поступило 497 обращений. 64 обращения касались разъяснения законодательства Российской Федерации в области персональных данных, 375 обращений содержали доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан. Чаще всего в сфере персональных данных граждане жаловались на банки и кредитные организации, организации ЖКХ, образовательные организации, интернет-сайты.