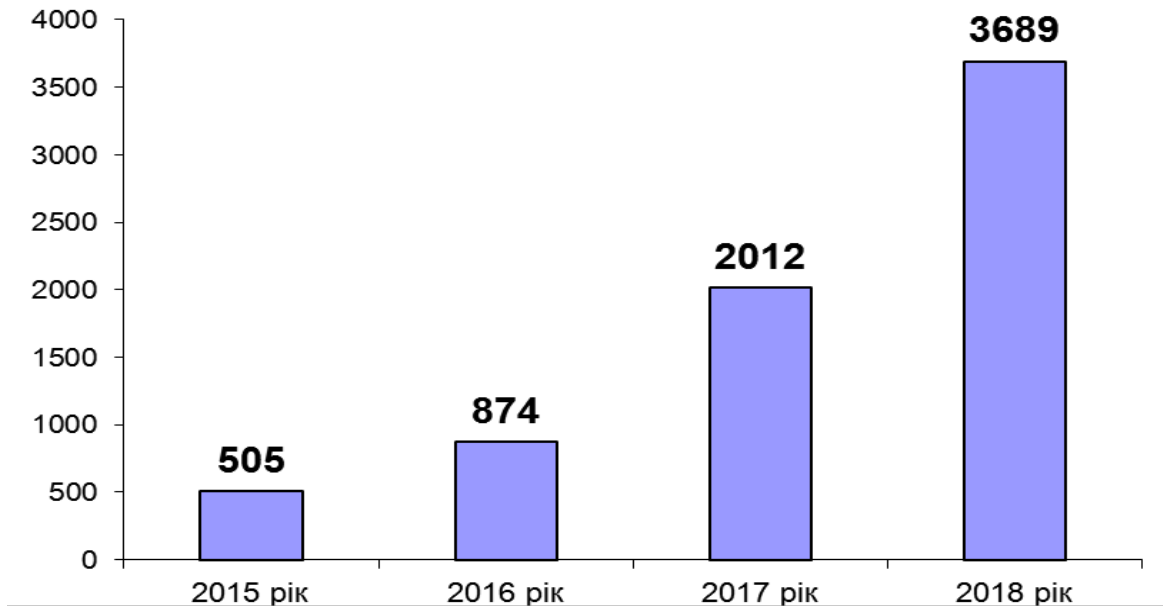


Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за I квартал 2018 року

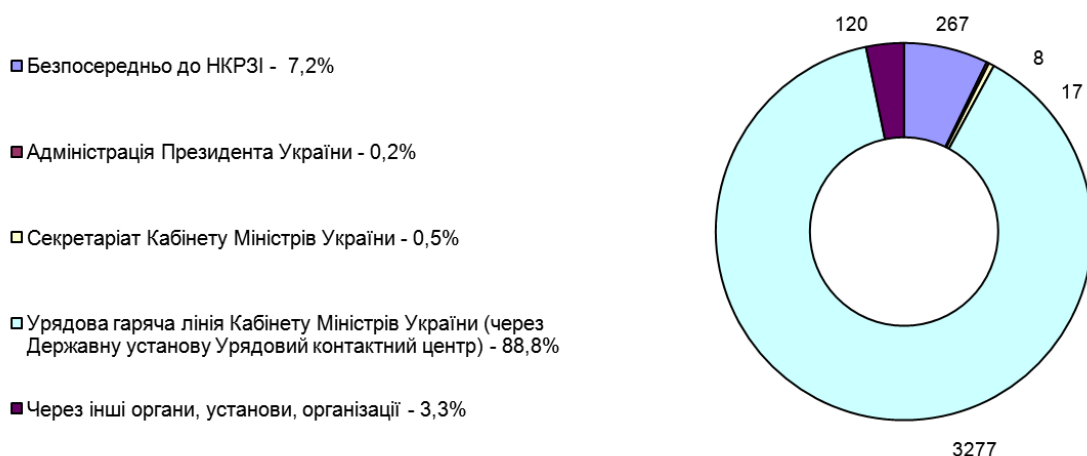
Протягом I кварталу 2018 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 3689 звернень громадян та організацій. У порівнянні з аналогічним періодом 2017 року кількість звернень зросла у 1,8 рази.

Динаміка надходження звернень протягом I кварталу 2015-2018 років (кількість звернень)



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 267 звернень, від Адміністрації Президента України – 8 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 17 звернень, від урядової „гарячої лінії” Кабінету Міністрів України (через державну установу „Урядовий контактний центр”) – 3277 звернень. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 120 звернень.

Надходження звернень до НКРЗІ протягом I кварталу 2018 року



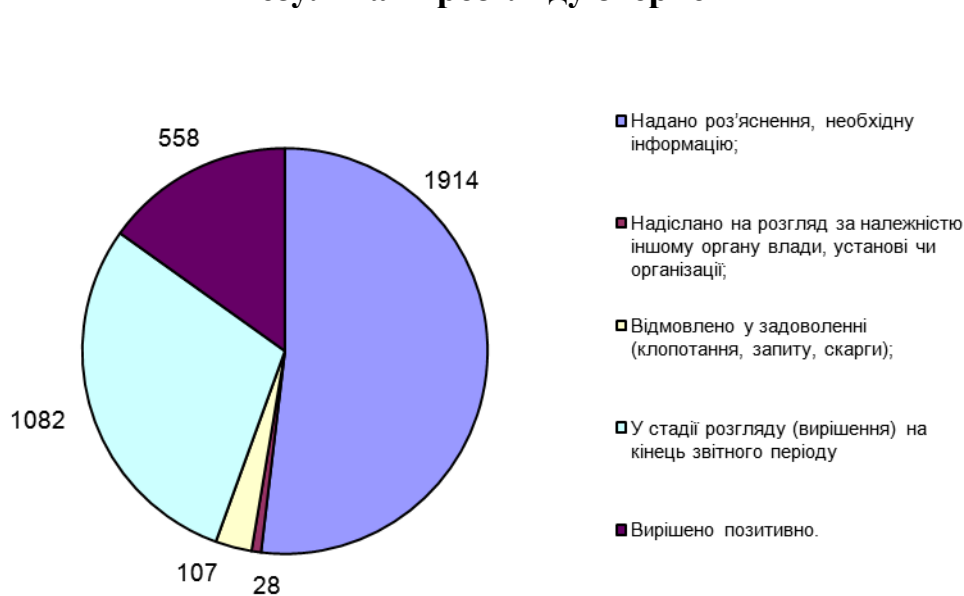
Із загальної кількості звернень, 2731 звернення (74,03 %) складають заяви, клопотання; 949 звернень (25,73 %) – скарги; пропозиції надійшли у 9 зверненнях, що складає 0,24 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,8 % (3680 звернень), колективних надійшло 9 звернень (0,2 %). Загалом до НКРЗІ протягом I кварталу 2018 року звернулося 3728 громадян (з урахуванням колективних звернень).

Від громадян, які мають встановлені законодавством пільги – інвалідів Великої Вітчизняної війни та громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, надійшло 974 звернення, що складає 26,4 % від загальної кількості.

На 1914 звернень (51,9 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 558 (15,1 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 28 звернень (0,8 %). За 107 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 1082 звернення (29,3 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 1965 (53,3 %). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків та надання послуг довідкової служби.

Звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у загальній кількості звернень складають 26,9 % (994 звернення). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, зміни тарифного плану, відсутності доступу до послуг (покриття, блокування номера телефону) та неякісного зв'язку, організації надання послуг та роботи колл-центру оператора.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (316 звернень або 8,6 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу

відсутність послуг та неякісне надання послуг.

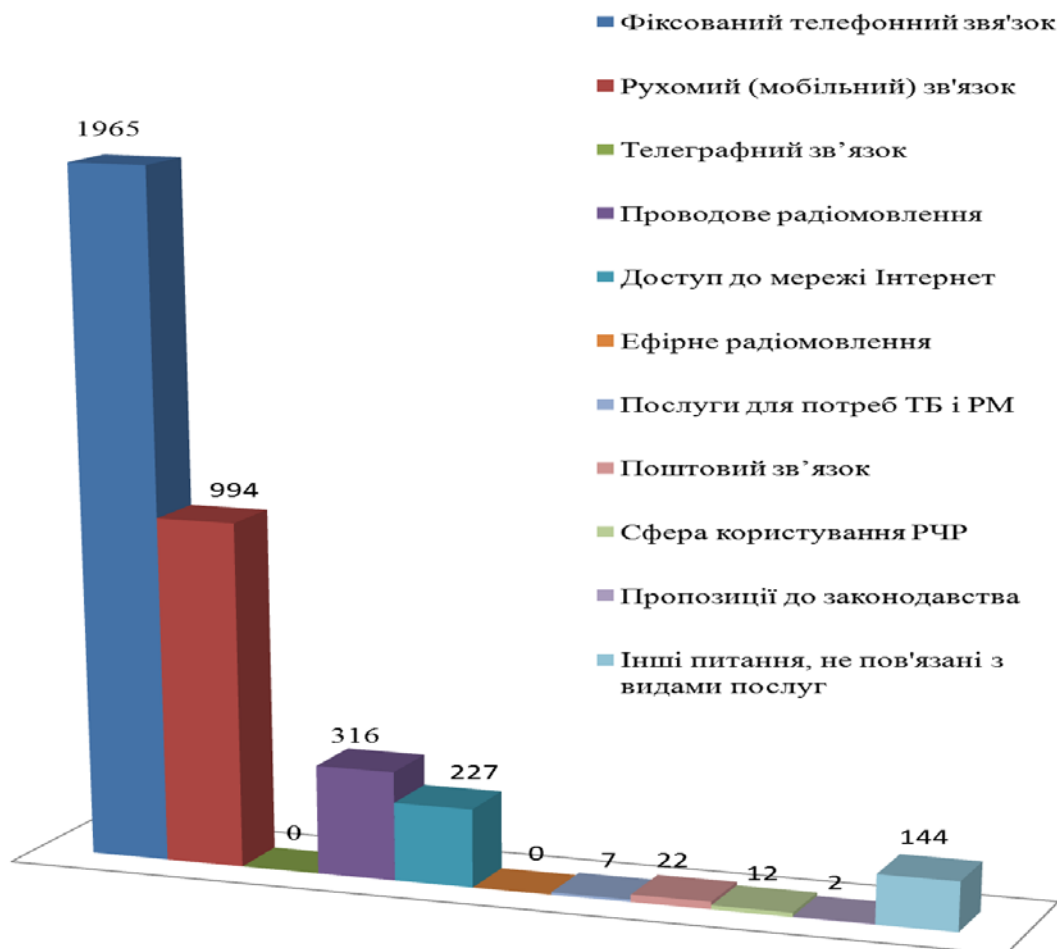
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 227 звернень (6,2 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, тривалої відсутності доступу, незгоди з розміром виставлених рахунків, організації надання послуг та підключення до мережі. Слід зазначити, що питання надання послуг з доступу до Інтернету як додаткові порушувались у 89 зверненнях з інших питань.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 22 звернення (0,6 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, незгоди з розміром тарифів тощо.

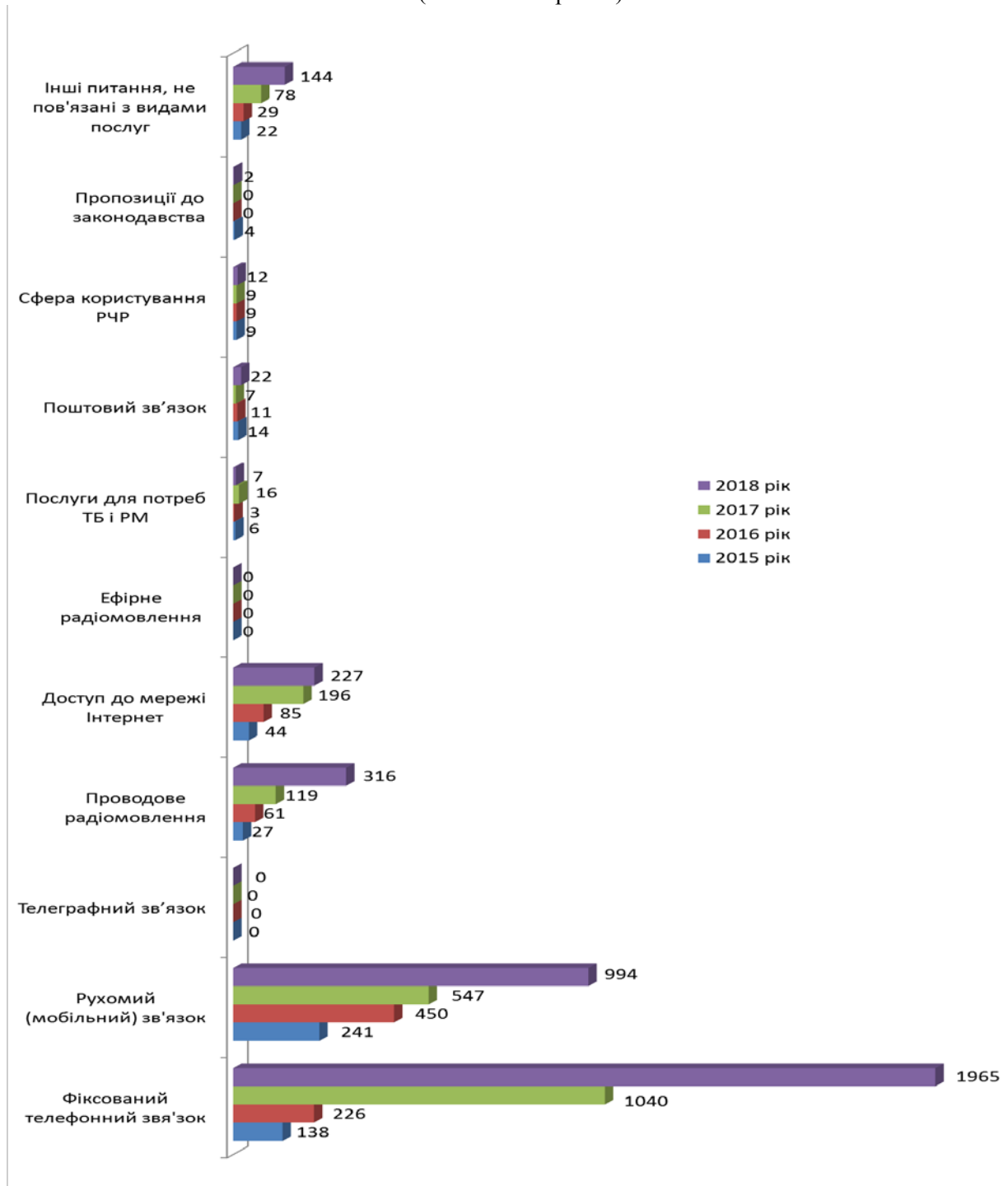
12 звернень (0,3 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями.

Структура звернень за видами послуг за I квартал 2018 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг за I квартал з 2015 - 2018 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за I квартал 2018 року (кількість звернень)



Динамика структури звернень за видами послуг за I квартал 2015-2018 років (кількість звернень)



Протягом I кварталу 2018 року НКРЗІ забезпечено проведення особистого прийому Головою та членами НКРЗІ, а також функціонування в НКРЗІ телефонної „гарячої лінії” для звернень громадян за номером телефону 202-00-81, з метою налагодження зворотного зв'язку із споживачами. Телефонна „гаряча лінія” для звернень громадян проводилась кожену середу з 11:00 до 13:00 для надання можливості споживачам отримати компетентну консультацію фахівців щодо послуг зв'язку. На особистий прийом до Голови та членів НКРЗІ, а також на „гарячу лінію” НКРЗІ протягом I кварталу 2018 року звернулося 58 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 228 громадян.