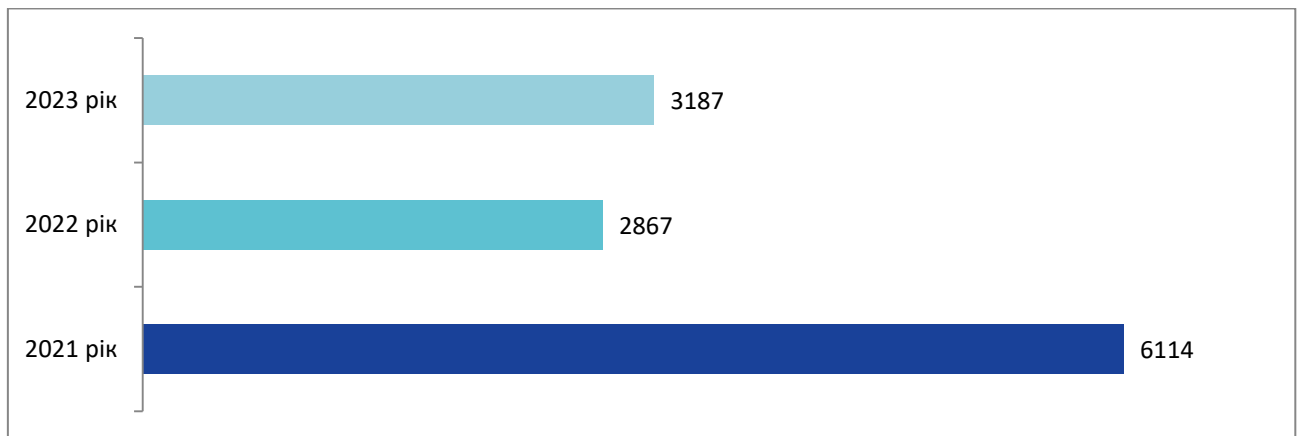


**Інформація щодо роботи зі зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах
електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг
поштового зв'язку
за I півріччя 2023 року**

Протягом I півріччя 2023 року на розгляд до НКЕК надійшло 3187 звернень громадян. З урахуванням колективних звернень до НКЕК за цей період звернулося 3219 громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2022 року загальна кількість звернень до НКЕК збільшилась на 11,16 %, що спричинено життєвими пріоритетами громадян, змінами умов життя населення та міграційними процесами у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, а також зменшенням кількості абонентів послуг фіксованого зв'язку та послуг радіомовлення з використанням проводової мережі, покращенням надання послуг постачальниками тощо.



*Динаміка надходження звернень протягом I півріччя 2021-2023 років
(кількість звернень)*

Із загальної кількості звернень від громадян через органи влади надійшло 2741 звернення, поштою (електронною поштою) надійшло 436 звернень, за допомогою засобів телефонного зв'язку (на «гарячу лінію» НКЕК) – 8 звернень, від інших органів, установ, організацій – 2 звернення.



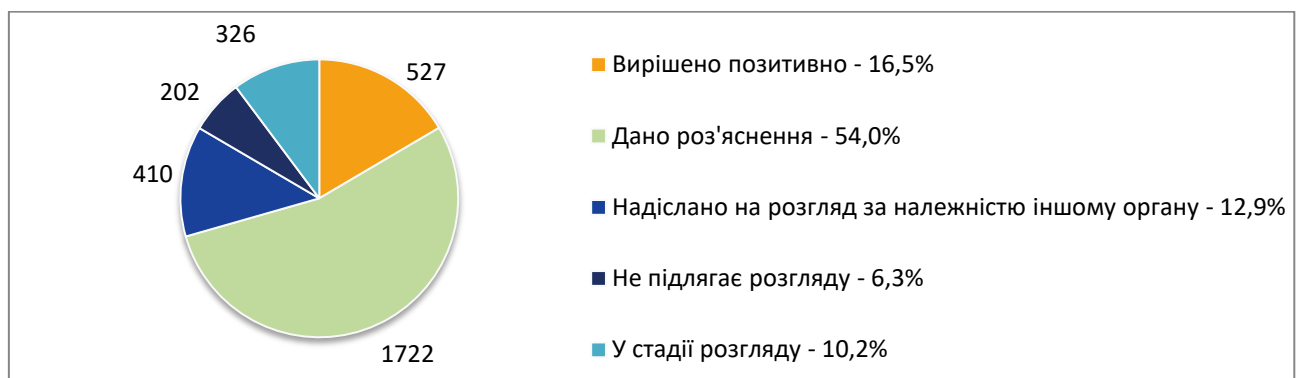
Джерела надходження звернень до НКЕК протягом I півріччя 2023 року

Слід зазначити, що **через органи влади** найбільше звернень надійшло від: Державної установи «Урядовий контактний центр» – 2503 звернення; Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів – 97 звернень; Секретаріату Кабінету Міністрів України – 51 звернення; Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 14 звернень; Антимонопольного комітету України – 13 звернень; Міністерства цифрової трансформації України – 12 звернень.

Із загальної кількості звернень, 1984 звернення (62,25 %) складають заяви, клопотання; 1195 звернень (37,50 %) – скарги; пропозиції надійшли у 8 зверненнях, що складає 0,25 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,87 % (3183 звернення), колективних надійшло 4 звернення (0,13 %). Загалом до НКЕК протягом I півріччя 2023 року звернулося 3219 громадян (з урахуванням колективних звернень).

На 1722 звернення (54,0 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 527 звернень (16,5 %) громадян. Відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» 202 звернення (6,3 %) не підлягало розгляду (з них 196 звернень було визначено анонімним). Відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 410 звернень (12,9 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 326 звернень (10,2 %).



Результати розгляду звернень

Найбільшу частку у загальній кількості звернень у I півріччі 2023 року склали звернення з питань надання послуг мобільного зв'язку – 51,99 % (1657 звернень). У зверненнях споживачами найчастіше порушувались питання щодо зміни тарифного плану (тарифів/умов), незгоди зі зняттям коштів з особового рахунку (з розміром виставлених рахунків), неякісного зв'язку, незгоди з розміром тарифів та відсутності доступу (покриття).

Із загальної кількості звернень значну частку склали звернення з питань надання послуг фіксованого зв'язку – 580 (18,20 %). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності телефонного зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків,

укладення/розірвання договору (підключення/відключення телефону), надання послуг довідкової служби, зміни тарифного плану (тарифів/умов) та неякісного телефонного зв'язку.

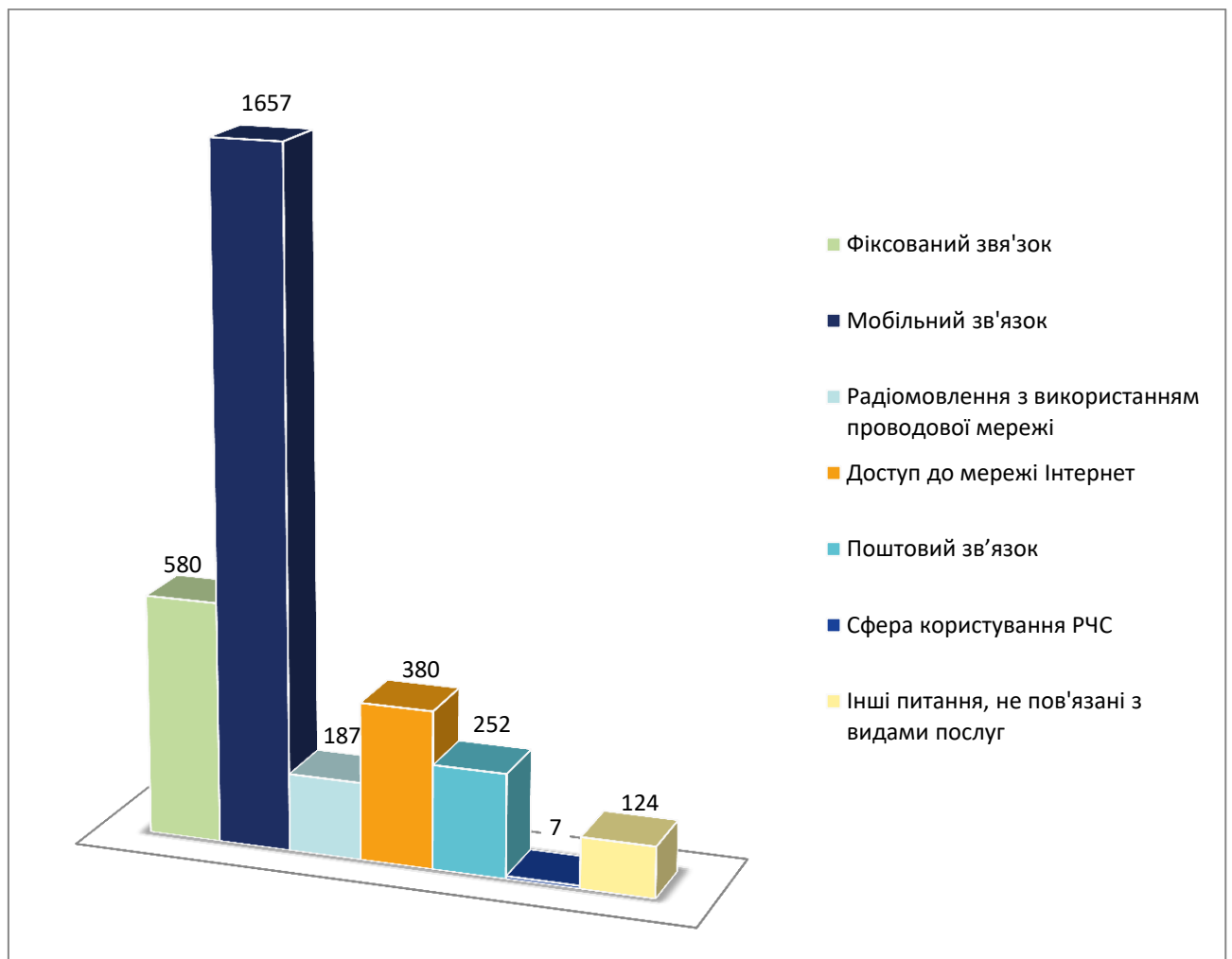
З питань надання послуг доступу до мережі Інтернет у I півріччі 2023 року надійшло 380 звернень (11,92 %). Споживачами порушувались питання щодо незгоди з розміром виставлених рахунків (зі зняттям коштів з особового рахунку), незгоди з розміром тарифів, неякісного надання послуг, організації роботи колл-центру постачальника та тривалої відсутності доступу.

У зверненнях з питань надання послуг радіомовлення з використанням проводової мережі (187 звернень або 5,87 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність та неякісне надання послуг.

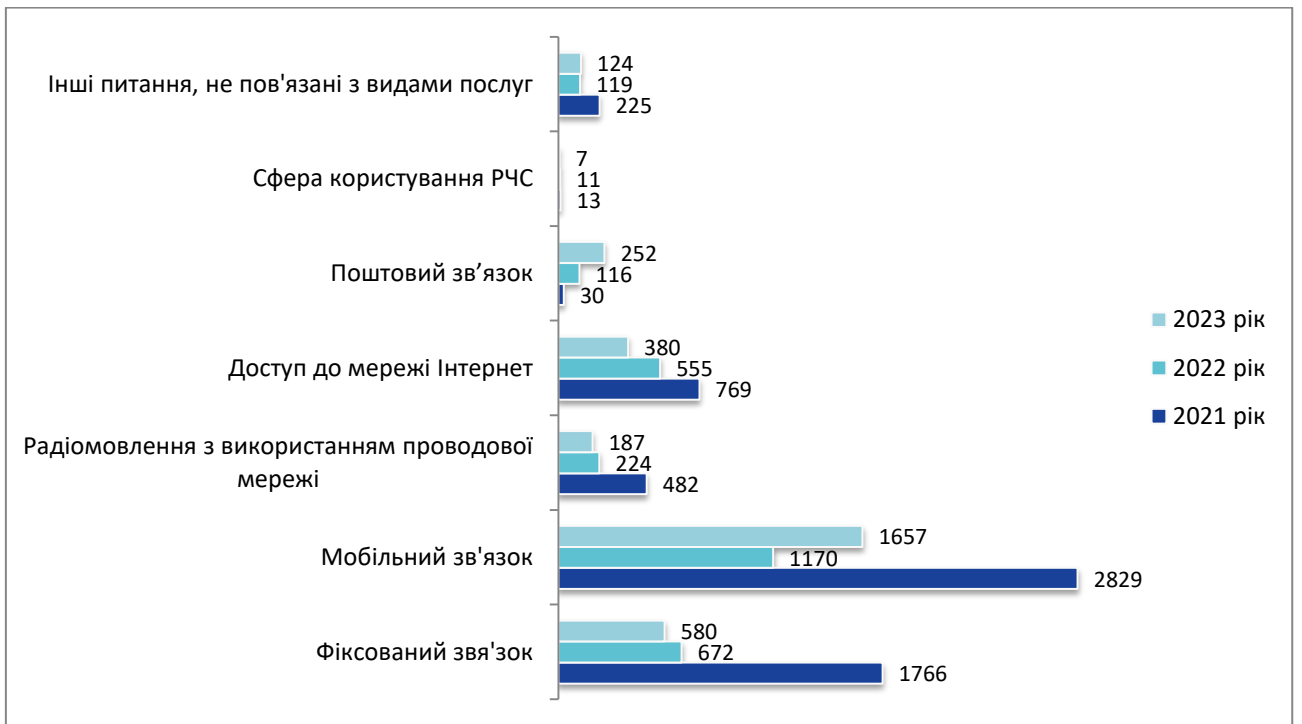
Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 252 звернення (7,91 %). Зокрема, у зверненнях порушувались питання щодо втрати/пошкодження/нестачи вкладення, порядку доставки та вручення поштових відправлень, порушення контрольних строків пересилання поштових відправлень та незгоди з розміром тарифів.

7 звернень (0,22 %) надійшло з питань користування радіочастотним спектром, зокрема з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів та створення радіоелектронним засобом завад.

Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2023 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг за I півріччя 2021 - 2023 років наведені у діаграмах:



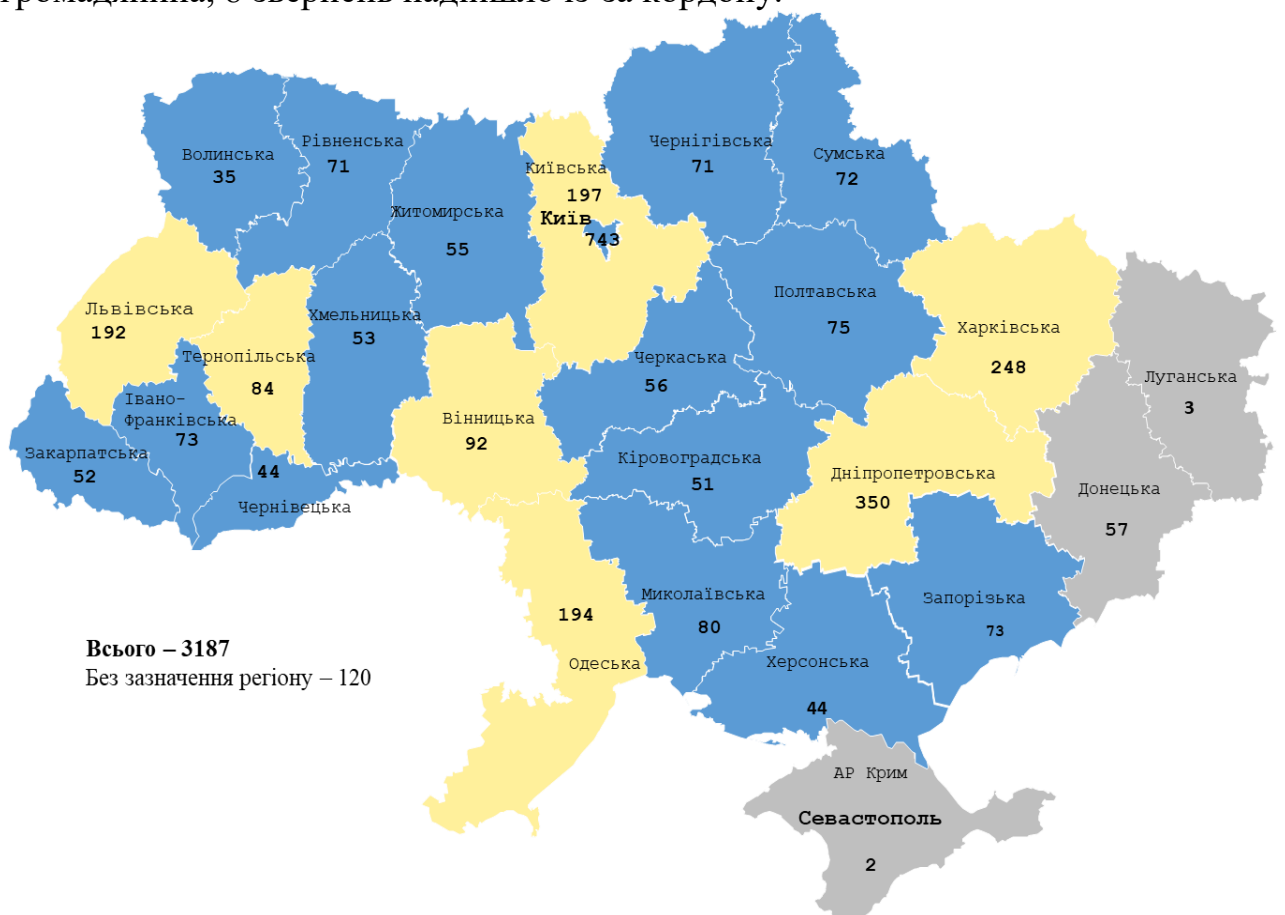
*Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2023 року
(кількість звернень)*



Динаміка структури звернень за видами послуг за I півріччя 2021-2023 роки (кількість звернень)

Згідно розподілу звернень по регіонах протягом I півріччя 2023 року найбільше звернень до НКЕК надійшло з м. Києва (743) та з наступних областей: Дніпропетровська (350), Харківська (248), Київська (197), Одеська (194) та Львівська (192).

120 звернень надійшло до НКЕК без зазначення місця проживання громадянина, 8 звернень надійшло із-за кордону.



Розподіл звернень по регіонах

Протягом I півріччя 2023 року НКЕК забезпечено проведення особистого прийому Головою та членами НКЕК, а також функціонування в НКЕК телефонної «гарячої лінії» для звернень громадян за номером телефону 044 202-00-81, з метою налагодження зворотного зв'язку із споживачами. Телефонна «гаряча лінія» для звернень громадян проводилась з метою надання можливості споживачам отримати компетентну консультацію фахівців з питань надання електронних комунікаційних послуг, послуг поштового зв'язку та допомоги сформуванню (подати) звернення за результатом розмови, а також викласти посадовій особі НКЕК усне звернення.

На «гарячу лінію» НКЕК протягом I півріччя 2023 року звернулося 52 громадянина, при цьому, враховуючи бажання громадян, було оформлено 8 звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян», які увійшли до загальної кількості звернень за I півріччя 2023 року.

Крім того, протягом I півріччя 2023 року на телефон громадської приймальні НКЕК звернулося 392 громадянина. Основні питання, що порушувались громадянами щодо порядку подання до НКЕК звернення, стану розгляду звернення, поданого до НКЕК, щодо дій громадянина при неякісному наданні електронних комунікаційних послуг постачальниками тощо. На всі дзвінки фахівцями надано компетенту консультацію з порушених питань.