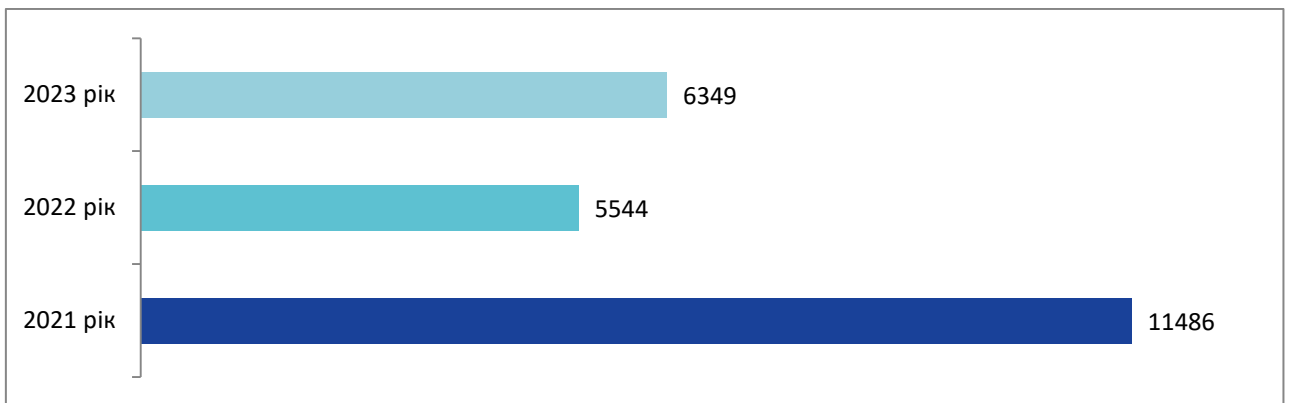


**Інформація щодо роботи зі зверненнями громадян  
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах  
електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг  
поштового зв'язку  
за 2023 рік**

Протягом 2023 року на розгляд до НКЕК надійшло 6349 звернень громадян. З урахуванням колективних звернень до НКЕК за цей період звернулося 6397 громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2022 року кількість звернень збільшилась на 14,52 %. Водночас, у порівнянні з відповідним періодом 2021 року загальна кількість звернень до НКЕК зменшилась на 44,72 %, 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 2021-2023 років  
(кількість звернень)*

Із загальної кількості звернень від громадян через органи влади надійшло 5618 звернень, поштою (електронною поштою) надійшло 696 звернень, за допомогою засобів телефонного зв'язку (на «гарячу лінію» НКЕК) – 30 звернень, від інших органів, установ, організацій – 5 звернень.



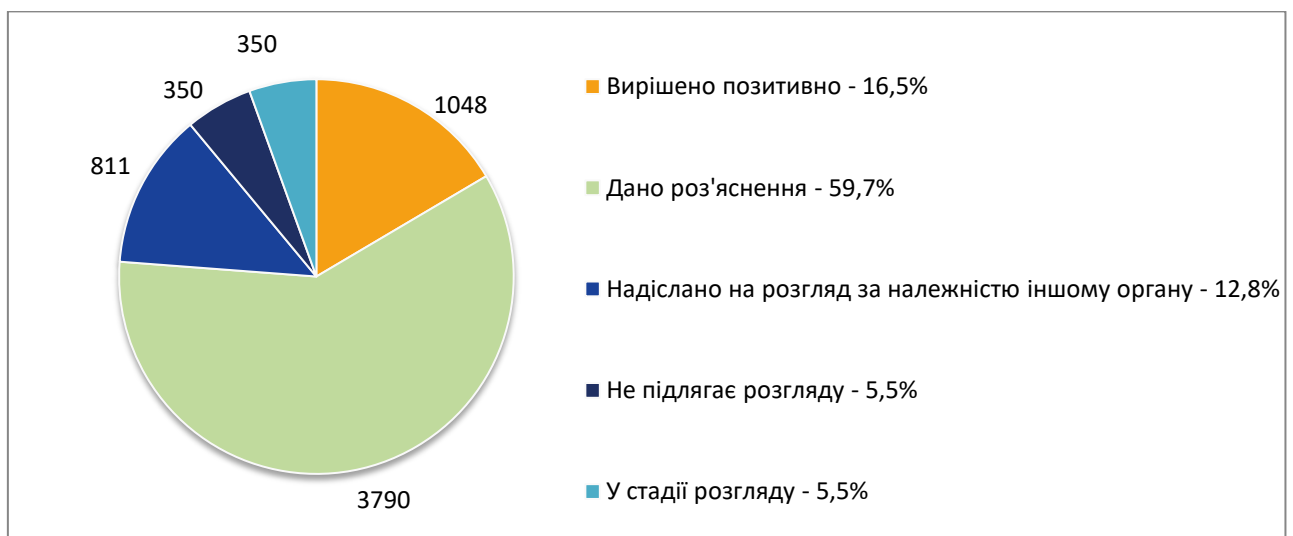
### *Джерела надходження звернень до НКЕК протягом 2023 року*

Слід зазначити, що **через органи влади** найбільше звернень надійшло від: Державної установи «Урядовий контактний центр» – 5221 звернення; Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів – 150 звернень; Секретаріату Кабінету Міністрів України – 84 звернення; Міністерства цифрової трансформації України – 26 звернень; Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 19 звернень; Антимонопольного комітету України – 18 звернень; Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України – 16 звернень.

Із загальної кількості звернень, 3972 звернення (62,56 %) складають заяви, клопотання; 2354 звернення (37,08 %) – скарги; пропозиції надійшли у 23 зверненнях, що складає 0,36 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,91 % (6343 звернення), колективних надійшло 6 звернень (0,09 %). Загалом до НКЕК протягом 2023 року звернулося 6397 громадян (з урахуванням колективних звернень).

На 3790 звернень (59,7 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 1048 звернень (16,5 %) громадян. Відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» 350 звернень (5,5 %) не підлягало розгляду (з них 347 звернень було визначено анонімним). Відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 811 звернень (12,8 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 350 звернень (5,5 %).



### *Результати розгляду звернень*

Найбільшу частку із загальної кількості звернень, що надійшли до НКЕК у 2023 році склали звернення з питань надання послуг мобільного зв'язку – 47,96 % (3045 звернень). У зверненнях споживачами найчастіше порушувались питання щодо незгоди зі зняттям коштів з особового рахунку (з розміром виставлених рахунків), зміни тарифного плану (тарифів/умов), неякісного зв'язку, організації роботи колл-центру постачальника, відсутності доступу (покриття) та відсутності доступу (блокування), перенесення номерів – організаційні аспекти обслуговування, незгоди з порядком відновлення SIM-карт та стосовно міжнародного роумінгу.

Із загальної кількості звернень значну частку склали звернення з питань надання послуг фіксованого зв'язку – 1106 (17,42 %). 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), зміни тарифного плану (тарифів/умов), надання послуг довідкової служби, неякісного телефонного зв'язку та порядку отримання рахунків.

З питань надання послуг доступу до мережі Інтернет (фіксований) у 2023 році надійшло 581 звернення (9,15 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, незгоди з розміром виставлених рахунків (зі зняттям коштів з ОР), неякісного надання послуг, зміни тарифного плану (тарифів/умов), укладення/розірвання договору (підключення/відключення послуг).

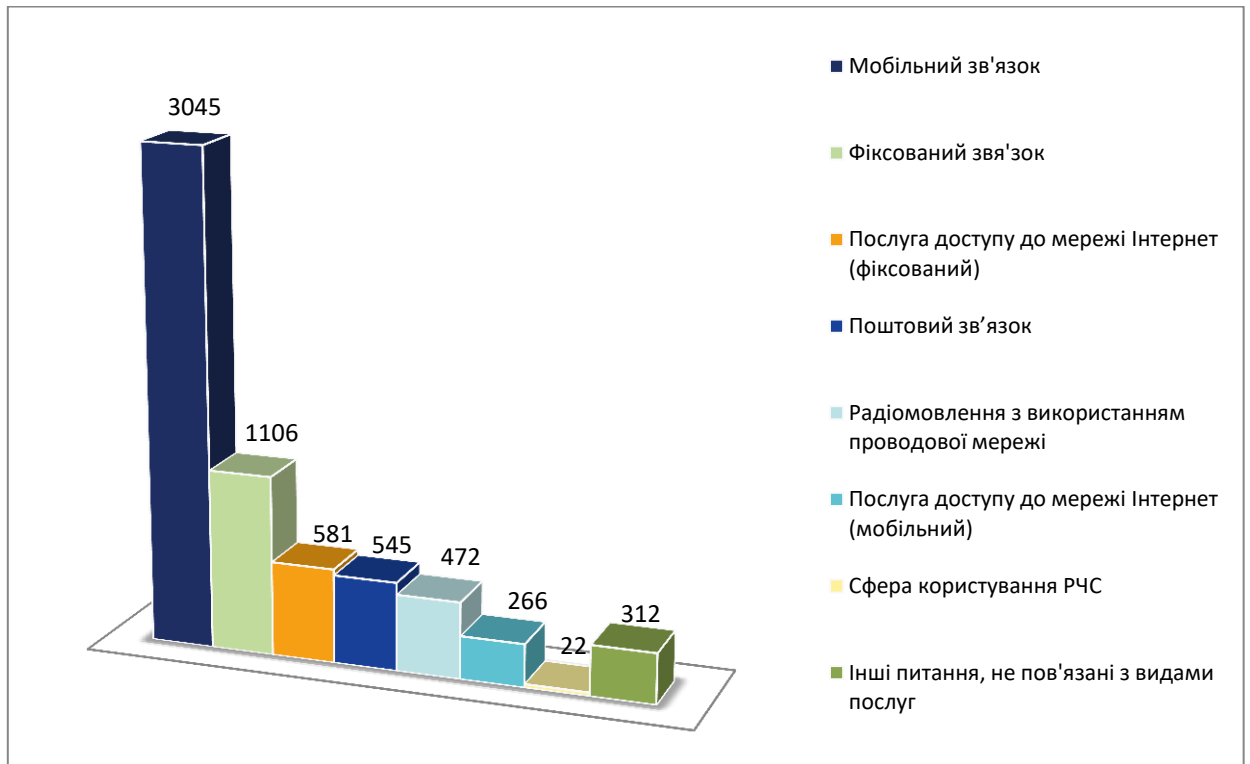
Водночас, з питань надання послуг доступу до мережі Інтернет (мобільний) надійшло 266 звернень (4,19 %). Найчастіше споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, тривалої відсутності доступу, незгоди з розміром виставлених рахунків (зі зняттям коштів з ОР) та зміни тарифного плану (тарифів/умов).

У зверненнях з питань надання послуг радіомовлення з використанням проводової мережі (472 звернення або 7,43 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність, неякісне надання послуг, укладення/розірвання договору (підключення/відключення радіоточки) та незгоди з розміром виставлених рахунків.

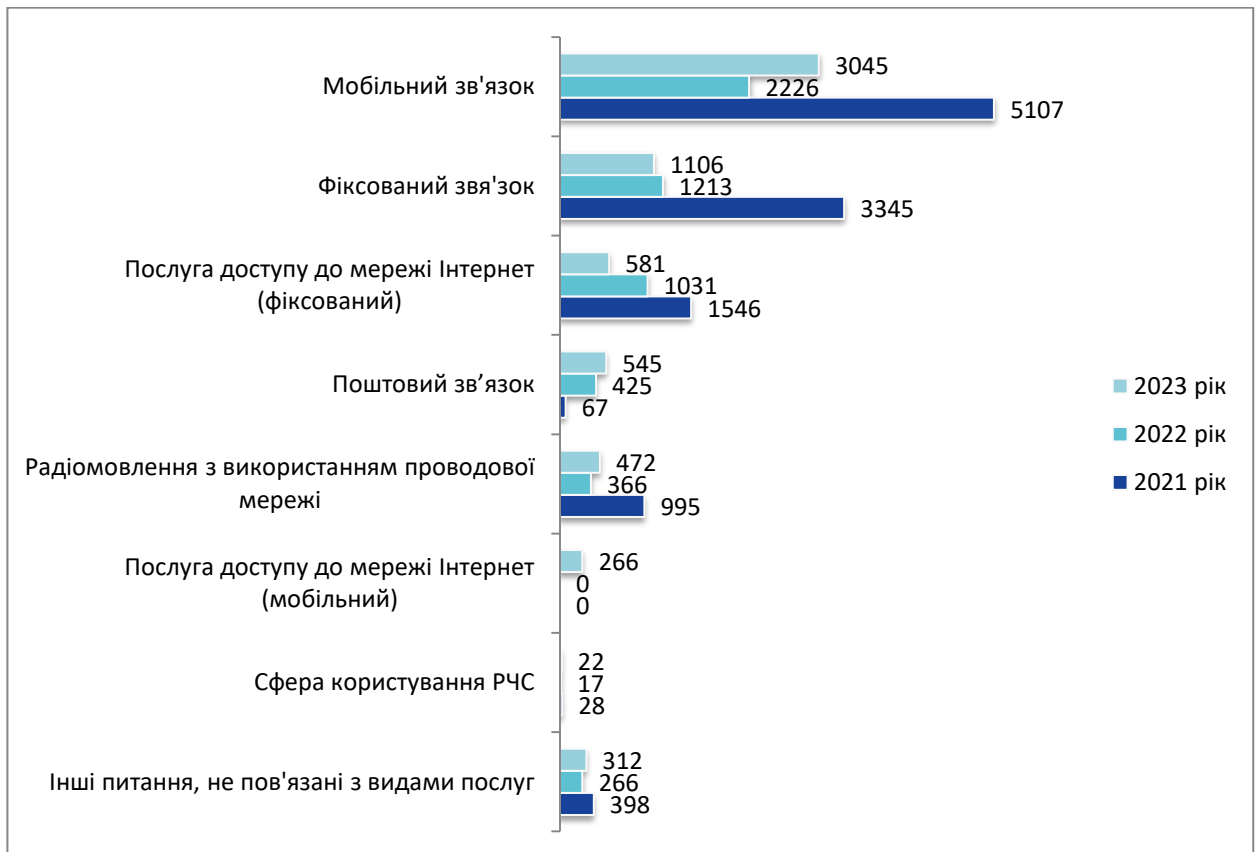
Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 545 звернень (8,58 %). Зокрема, у зверненнях порушувались питання щодо розшуку поштових відправлень, порядку доставки та вручення, порушення контрольних строків пересилання поштових відправлень, втрата/пошкодження/нестача вкладення, незгоди з поверненням поштового відправлення та незгоди з розміром тарифів.

22 звернення (0,35 %) надійшло з питань користування радіочастотним спектром, зокрема з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів та створення радіоелектронним засобом завад.

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



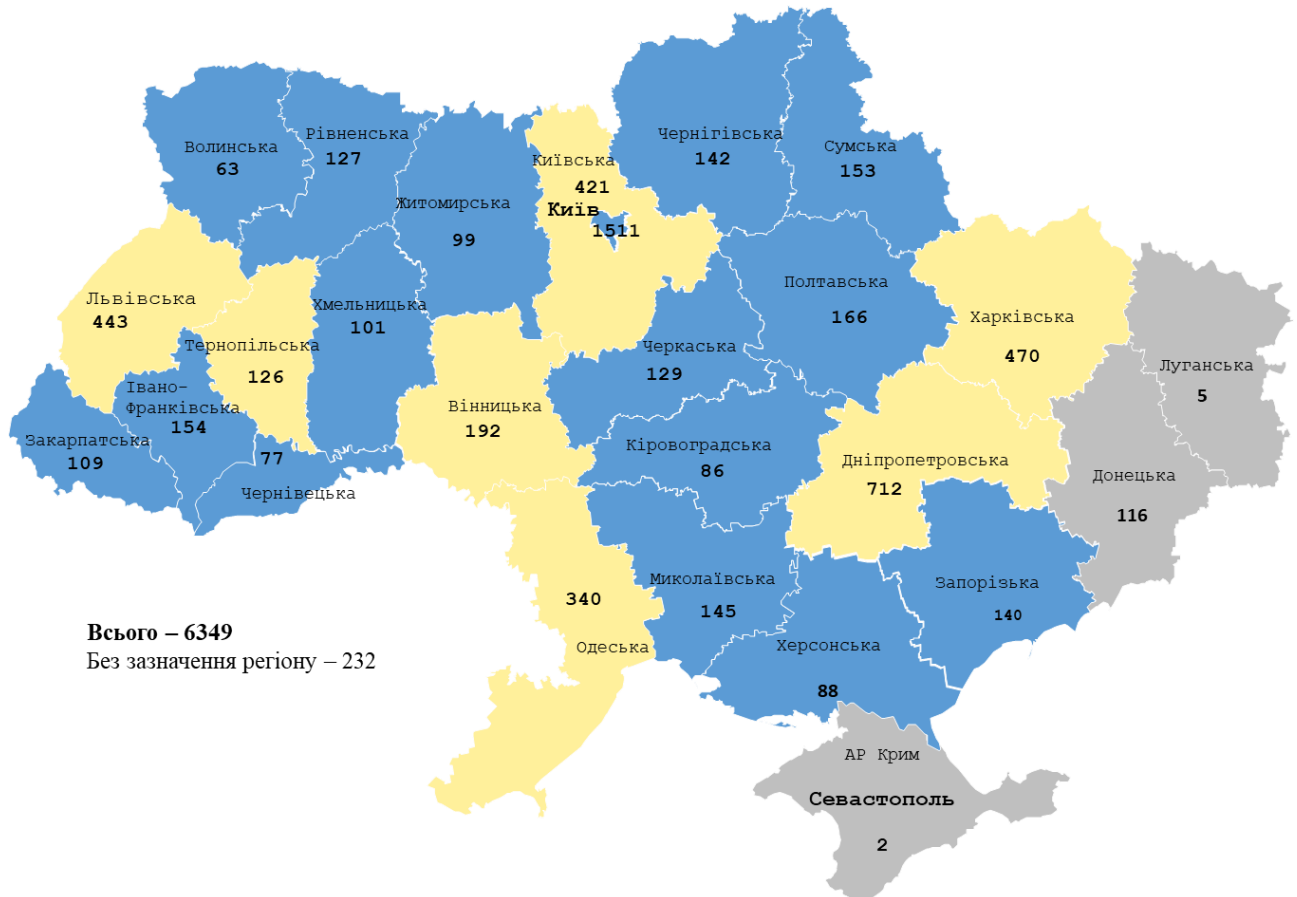
**Структура звернень за видами послуг за 2023 рік  
(кількість звернень)**



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

Згідно розподілу звернень по регіонах протягом 2023 року найбільше звернень до НКЕК надійшло з м. Києва (1511) та з наступних областей: Дніпропетровська (712), Харківська (740), Львівська (443), Київська (421), та Одеська (340).

232 звернення надійшло до НКЕК без зазначення місця проживання громадянина, 11 звернень надійшло із-за кордону.



### *Розподіл звернень по регіонах*

Протягом 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 2023 року звернулося 109 громадян, при цьому, враховуючи бажання громадян, було оформлено 30 звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян», які увійшли до загальної кількості звернень за 2023 рік.

Крім того, протягом 2023 року на телефон громадської приймальні НКЕК звернулося 650 громадян. 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.