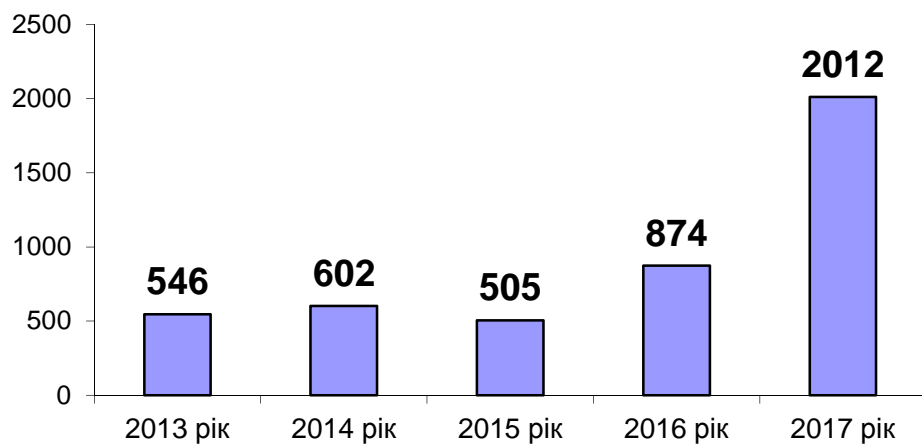


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері
зв'язку та інформатизації
за I квартал 2017 року**

Протягом I кварталу 2017 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 2012 звернень громадян та організацій, що є споживачами послуг зв'язку. У порівнянні з аналогічним періодом 2016 року кількість звернень зросла у 2,3 рази.

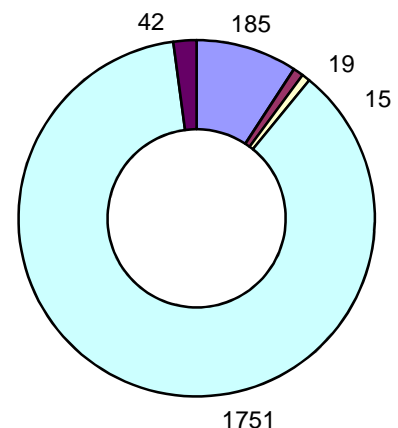
**Динаміка надходження звернень
протягом I кварталу 2013-2017 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 185 звернень, від Адміністрації Президента України – 19 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 15 звернень, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 1751 звернення. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 42 звернення.

**Надходження звернень до НКРЗІ
протягом I кварталу 2017 року**

- Безпосередньо до НКРЗІ - 9,2%
- Адміністрація Президента України - 0,9%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 0,7%
- Державна установа Урядовий контактний центр (через урядову гарячу лінію Кабінету Міністрів України) - 87,0%
- Через інші органи, установи, організації - 2,1%



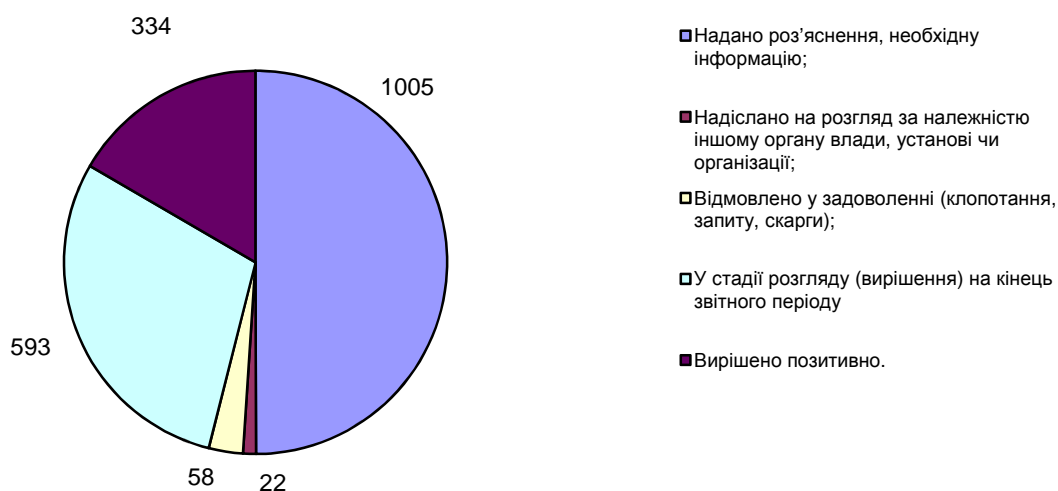
Із загальної кількості звернень, 1439 звернень (71,52 %) складають заяви, клопотання, 568 звернень (28,23%) – скарги, пропозиції надійшли у 5 зверненнях, що складає 0,25 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,9 % (2009 звернень), колективних надійшло 3 звернення (0,1 %). Загалом до НКРЗІ протягом I кварталу 2017 року звернулося 2015 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 528 звернень, що складає 26,2 % від загальної кількості.

На 1005 звернень (50 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 334 (16,6 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 22 звернення (1,1 %). За 58 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 593 звернення (29,5 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 1040 (51,7%). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у загальній кількості звернень складають 27,2 % (547 звернень). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, зміни тарифного плану, організації надання послуг та роботи колл-центру оператора, неякісного надання послуг.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (119 звернень або 5,9%) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність та неякісне надання послуг.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 196 звернень (9,7 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання та

тривалої відсутності послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків. організації надання послуг. Слід зазначити, що питання надання послуг з доступу до Інтернету як додаткові порушувались у 41 зверненнях з інших питань.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 7 звернень (0,3 %). Більшість звернень надійшло з питань щодо організації надання послуг.

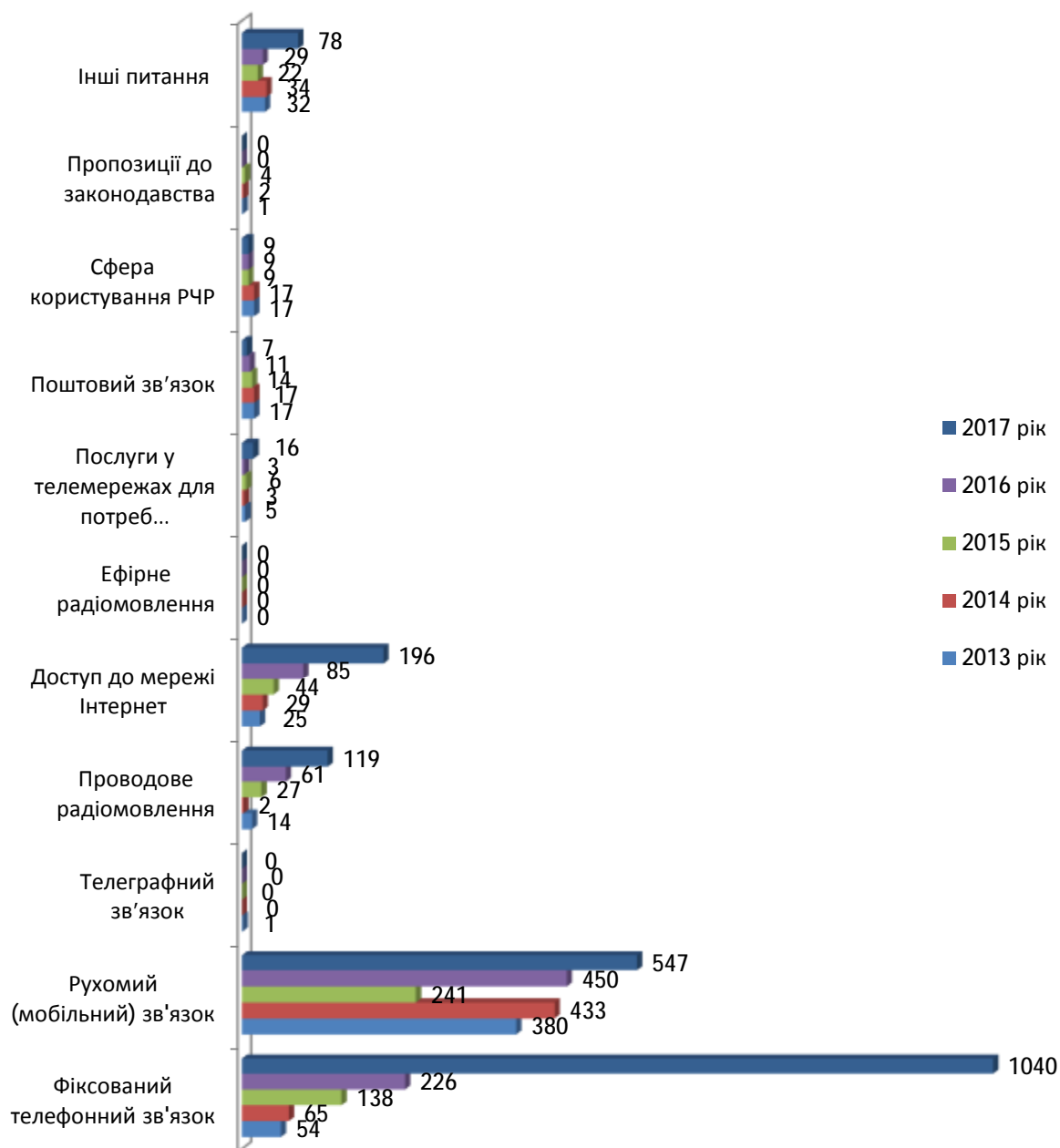
9 звернень (0,4 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. У зверненнях порушувались питання щодо порядку користування (реєстрації) радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів; правомірності встановлення РЕЗ.

Структура звернень за видами послуг за I квартал 2017 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2009 - 2017 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за I квартал 2017 року (кількість звернень)



Динамика структури звернень за видами послуг I квартал 2013-2017 років (кількість звернень)



Протягом I кварталу 2017 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 2017 року звернулося 16 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 117 громадян.