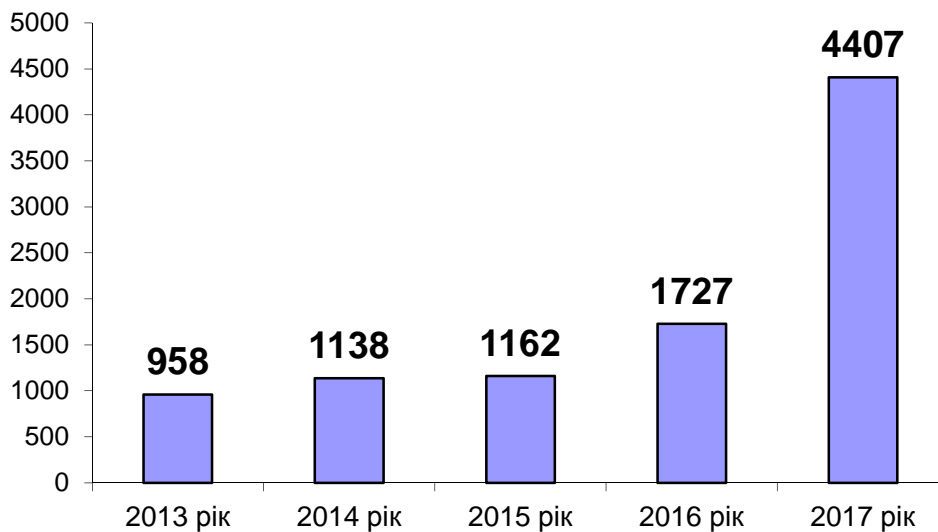


## Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за I півріччя 2017 року

Протягом I півріччя 2017 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 4407 звернень громадян та організацій, що є споживачами послуг зв'язку. У порівнянні з аналогічним періодом 2016 року кількість звернень зросла у 2,5 рази.

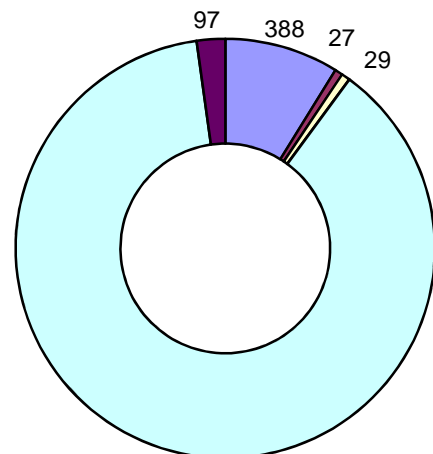
### Динаміка надходження звернень протягом I кварталу 2013-2017 років (кількість звернень)



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 388 звернень, від Адміністрації Президента України – 27 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 29 звернень, від державної установи „Урядовий контактний центр” (через урядову „гарячу лінію” Кабінету Міністрів України) – 3866 звернень. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 97 звернення.

### Надходження звернень до НКРЗІ протягом I півріччя 2017 року

- Безпосередньо до НКРЗІ - 8,8%
- Адміністрація Президента України - 0,6%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 0,7%
- Державна установа Урядовий контактний центр (через урядову гарячу лінію Кабінету Міністрів України) - 87,7%
- Через інші органи, установи, організації - 2,2%



3866

Із загальної кількості звернень, 3125 звернень (70,91 %) складають заяви, клопотання; 1266 звернень (28,73 %) – скарги; пропозиції надійшли у 16 зверненнях, що складає 0,36 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,8 % (4396 звернень), колективних надійшло 11 звернень (0,9 %). Загалом до НКРЗІ протягом I півріччя 2017 року звернулося 4523 громадянина (з урахуванням колективних звернень).

Від громадян, які мають встановлені законодавством пільги – інвалідів Великої Вітчизняної війни та громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, надійшло 1138 звернень, що складає 25,8 % від загальної кількості.

На 2682 звернення (60,9 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 869 (19,7 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 60 звернень (1,4 %). 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 – 689 звернень (15,6 %).



Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 2287 (51,9%). 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 25,1 % (1106 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 та відсутності доступу до послуг (блокування номера телефону).

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (320 звернень або 7,3%) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність та неякісне надання послуг.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 439 звернень (10 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання та тривалої відсутності послуг, організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків. Слід зазначити, що питання надання послуг з доступу до Інтернету як додаткові порушувались у 105 зверненнях з інших питань.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 36 звернень (0,8 %). Більшість звернень надійшло з питань щодо організації надання послуг.

27 звернень (0,6 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. У зверненнях порушувались питання щодо правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ) та порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями, а також застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів.

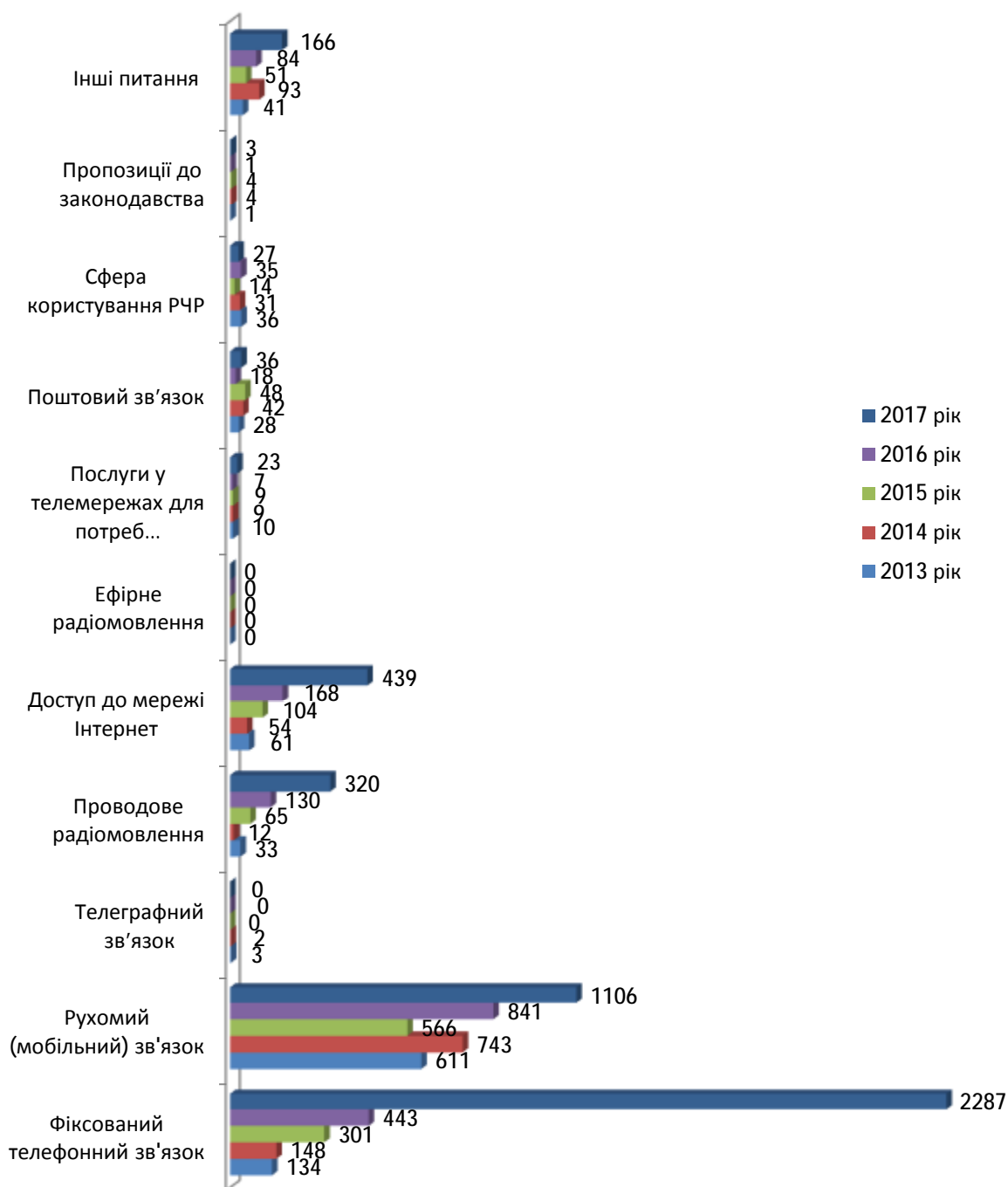
Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2017 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2013 - 2017 років наведені у діаграмах:

### Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2017 року

(кількість звернень)



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



Протягом I півріччя 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 півріччя 2017 року звернулося 30 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 270 громадян.