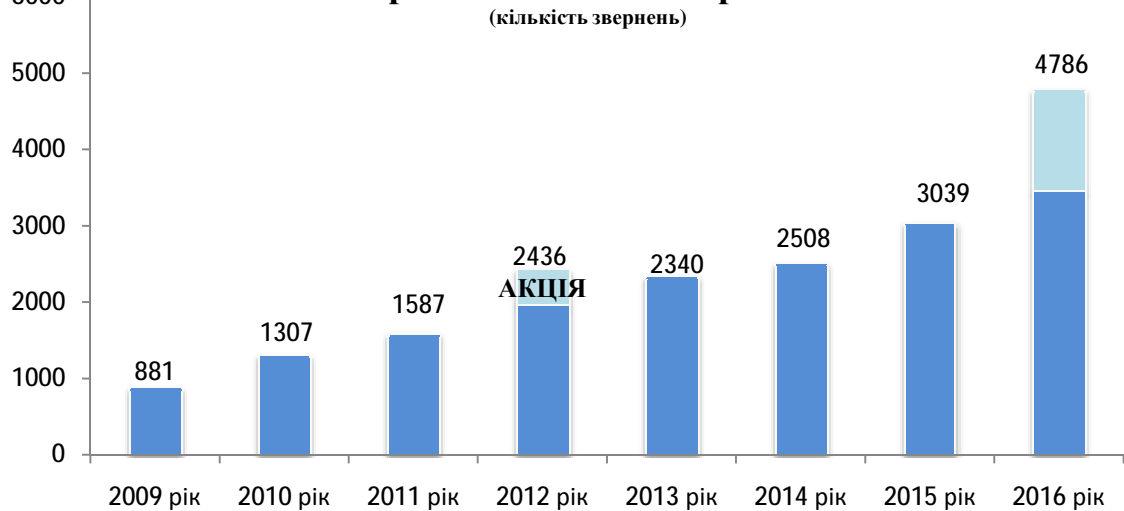


Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, за 2016 рік

Протягом 2016 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 4786 звернень громадян та організацій. У порівнянні з 2015 роком кількість звернень зросла на 58 %. Аномальне зростання кількості звернень протягом 2016 року було викликано змінами у законодавстві про звернення громадян та змінами в організації діяльності державної установи «Урядовий контактний центр».

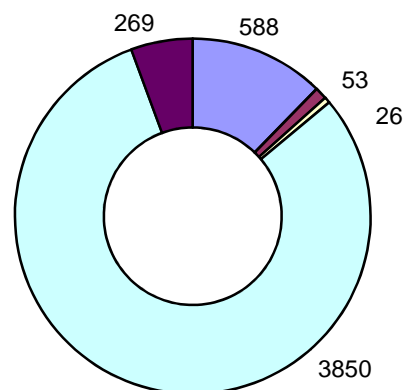
Динаміка надходження звернень протягом 2009-2016 років



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 588 звернень, від Адміністрації Президента України – 53 звернення, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 26 звернень, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 3850 звернень. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 269 звернень.

Надходження звернень до НКРЗІ протягом 2016 року

- Безпосередньо до НКРЗІ - 12,3%
- Адміністрація Президента України - 1,1%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 0,5%
- Державна установа Урядовий контактний центр (через урядову гарячу лінію Кабінету Міністрів України) - 80,4%
- Через інші органи, установи, організації - 5,6%



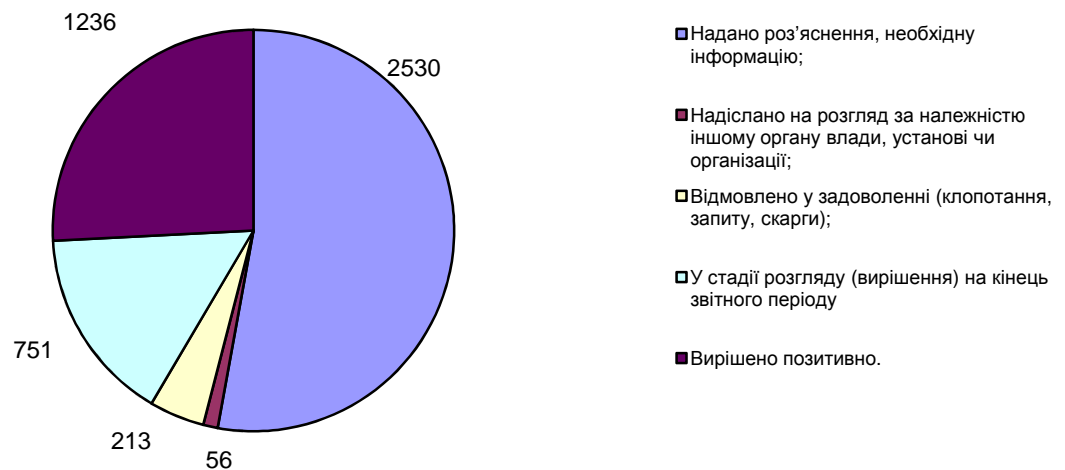
Із загальної кількості звернень, 3202 звернення (66,9 %) складають заяви, клопотання; 1560 звернень (32,6 %) – скарги; пропозиції надійшли у 24 зверненнях, що складає 0,5 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,5 % (4762 звернення), колективних надійшло 24 звернення (0,5 %). Загалом до НКРЗІ протягом 2016 року звернулося 5071 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 1284 звернення, що складає 26,9 % від загальної кількості.

На 2530 звернень (52,9 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 1236 (25,8 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 56 звернень (1,2 %). За 213 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 751 звернення (15,7 %).

Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 35,2 % (1683 звернення), що у 2 рази більше ніж у 2015 році та 4,5 рази більше ніж у 2014 році. Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків, а також щодо надання послуг довідкової служби.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (315 звернень або 6,6%) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність та неякісне надання послуг.

Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 42,8 % (2048 звернень). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, зміни умов тарифного плану, організації надання послуг, відсутності доступу до послуг (покриття, блокування номера телефону) та неякісного зв'язку.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 428 звернень

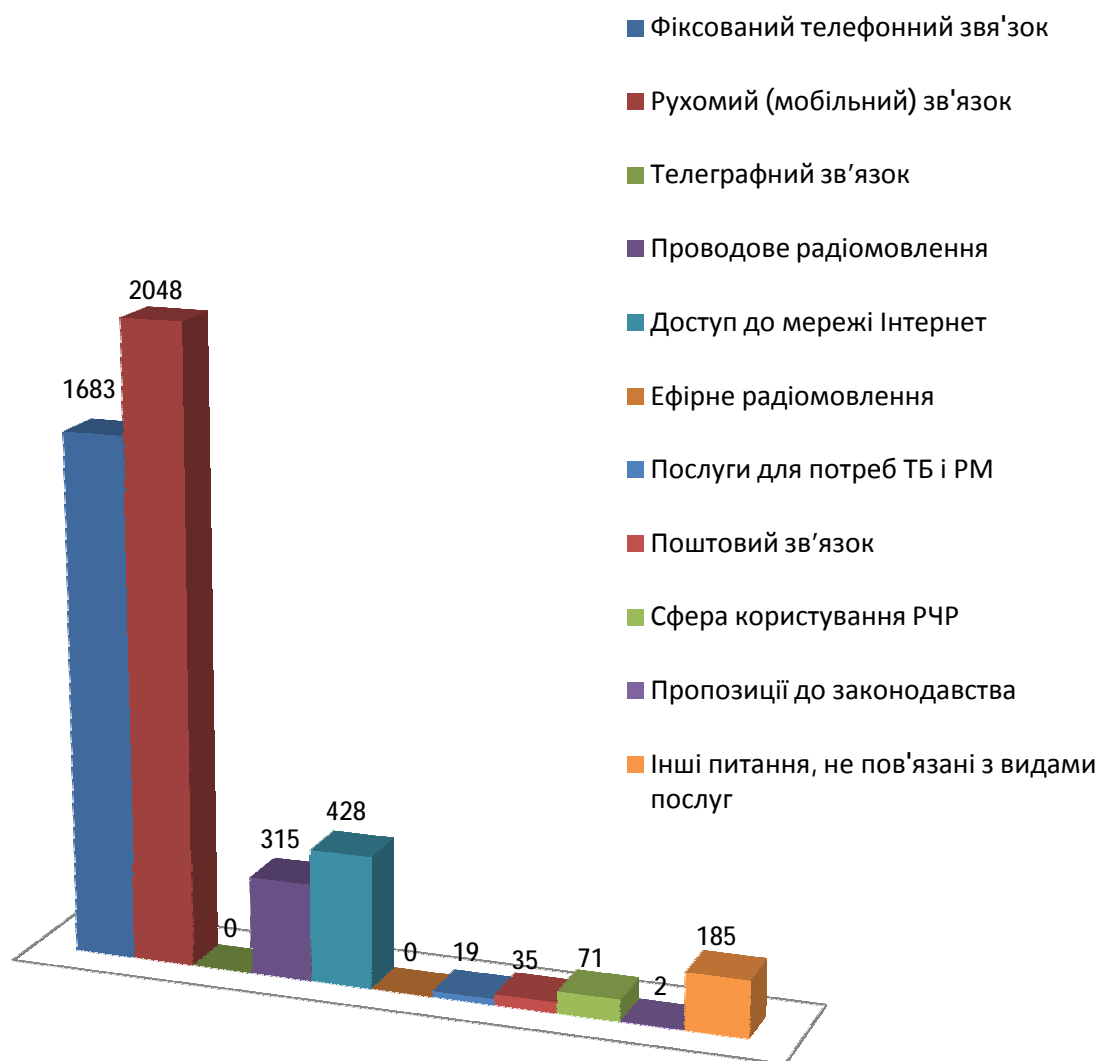
(8,9 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, організації надання послуг, тривалої відсутності доступу та незгоди з розміром виставлених рахунків. Слід зазначити, що питання надання послуг з доступу до Інтернету, як додаткові, порушувались у 114 зверненнях з інших питань.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 35 звернень (0,7 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розміру тарифів порядку доставки та вручення поштових відправлень. З урахуванням порушених питань 20 звернень споживачів послуг поштового зв'язку надіслано на розгляд за належністю до Міністерства інфраструктури України.

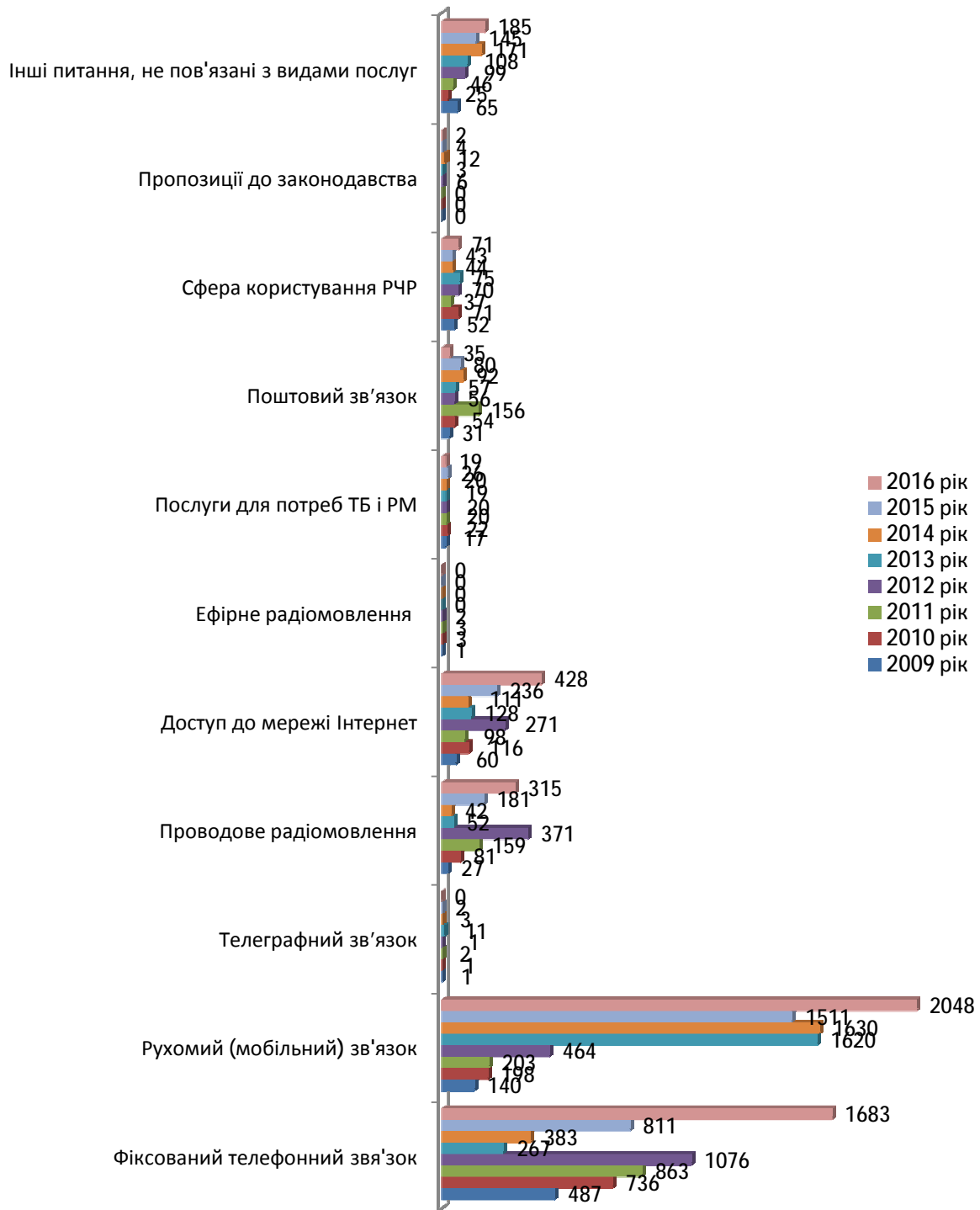
71 звернення (1,5 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень стосувалось правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів.

Структура звернень за видами послуг за 2016 рік, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом 2009-2016 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за 2016 рік
(кількість звернень)



Динаміка структури звернень за видами послуг за 2009-2016 роки (кількість звернень)



Протягом 2016 року НКРЗІ забезпечено проведення особистого прийому Головою та членами НКРЗІ, а також функціонування в НКРЗІ телефонної „гарячої лінії” для звернень громадян за номерами телефонів 279-02-95 (до 03.08.2016), 202-00-81 (після 03.08.2016), 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 2016 року звернувся 61 громадянин. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 584 громадянина.