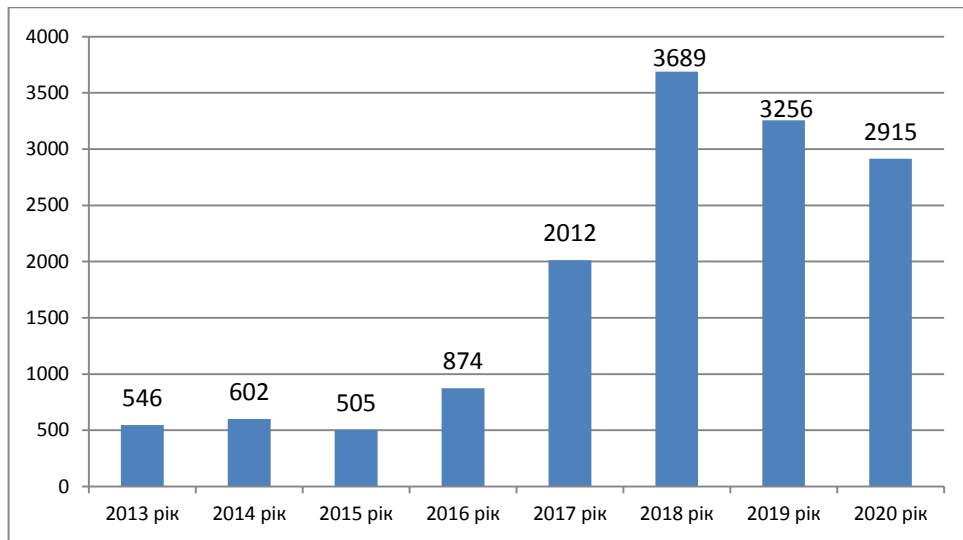


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері
зв'язку та інформатизації
за I квартал 2020 року**

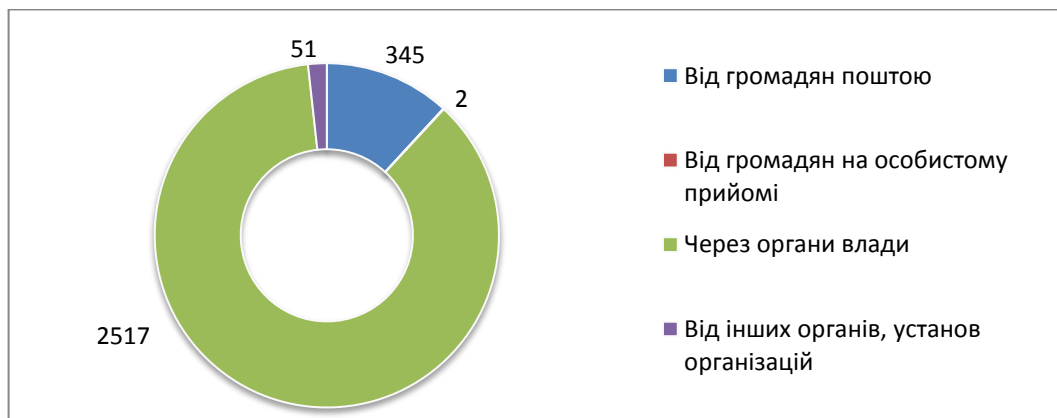
Протягом I кварталу 2020 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 2915 звернень громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2019 року загальна кількість звернень до НКРЗІ зменшилась на 10 %, що було спричинено зменшенням надходження звернень з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку (на 38 %).

**Динаміка надходження звернень
протягом I кварталу 2013-2020 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 345 звернень, через органи влади – 2517 звернень, від громадян на особистому прийомі зареєстровано 2 звернення. Від інших органів, установ, організацій надійшло 51 звернення.

**За джерелами надходження звернень до НКРЗІ
протягом I кварталу 2020 року**

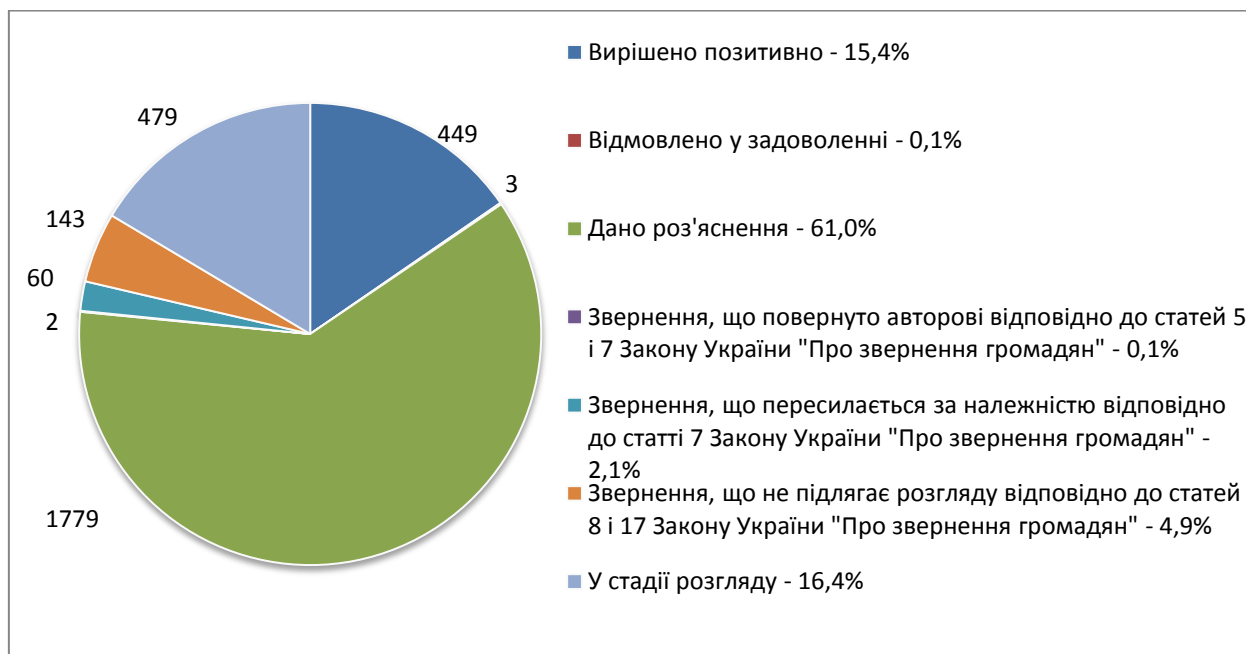


Із загальної кількості звернень, 2388 звернень (81,92 %) складають заяви, клопотання; 514 звернень (17,63 %) – скарги; пропозиції надійшли у 13 зверненнях, що складає 0,45 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,66 % (2905 звернень), колективних надійшло 10 звернень (0,34 %). Загалом до НКРЗІ протягом I кварталу 2020 року звернулося 3050 громадян (з урахуванням колективних звернень).

На 1779 звернень (61,03 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 449 звернень громадян (15,40 %). Відповідно до Закону України „Про звернення громадян” за 3 зверненнями (0,1 %) громадянам відмовлено у задоволенні, 2 звернення повернуто авторам, 143 звернення (4,91 %) не підлягало розгляду, 60 звернень (2,06 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 479 звернень (16,43 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 898 (30,81 %). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, припинення надання послуг телефонного зв'язку, що надаються за допомогою таксофонів, незгоди з розміром виставлених рахунків та відключення телефону. Слід зазначити, що у зв'язку із зменшенням кількості споживачів послуг фіксованого телефонного зв'язку кількість звернень з питань надання цих послуг наразі зменшилась на 38%, що спричинило зниження загальної кількості звернень до НКРЗІ у порівнянні з відповідним періодом 2019 року.

Звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у загальній кількості звернень складають 41,17 % (1200 звернень). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, зміни тарифного плану (умов), неякісного зв'язку та організації надання послуг.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (352 звернення або 12,8 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу

відсутність послуг та неякісне надання послуг.

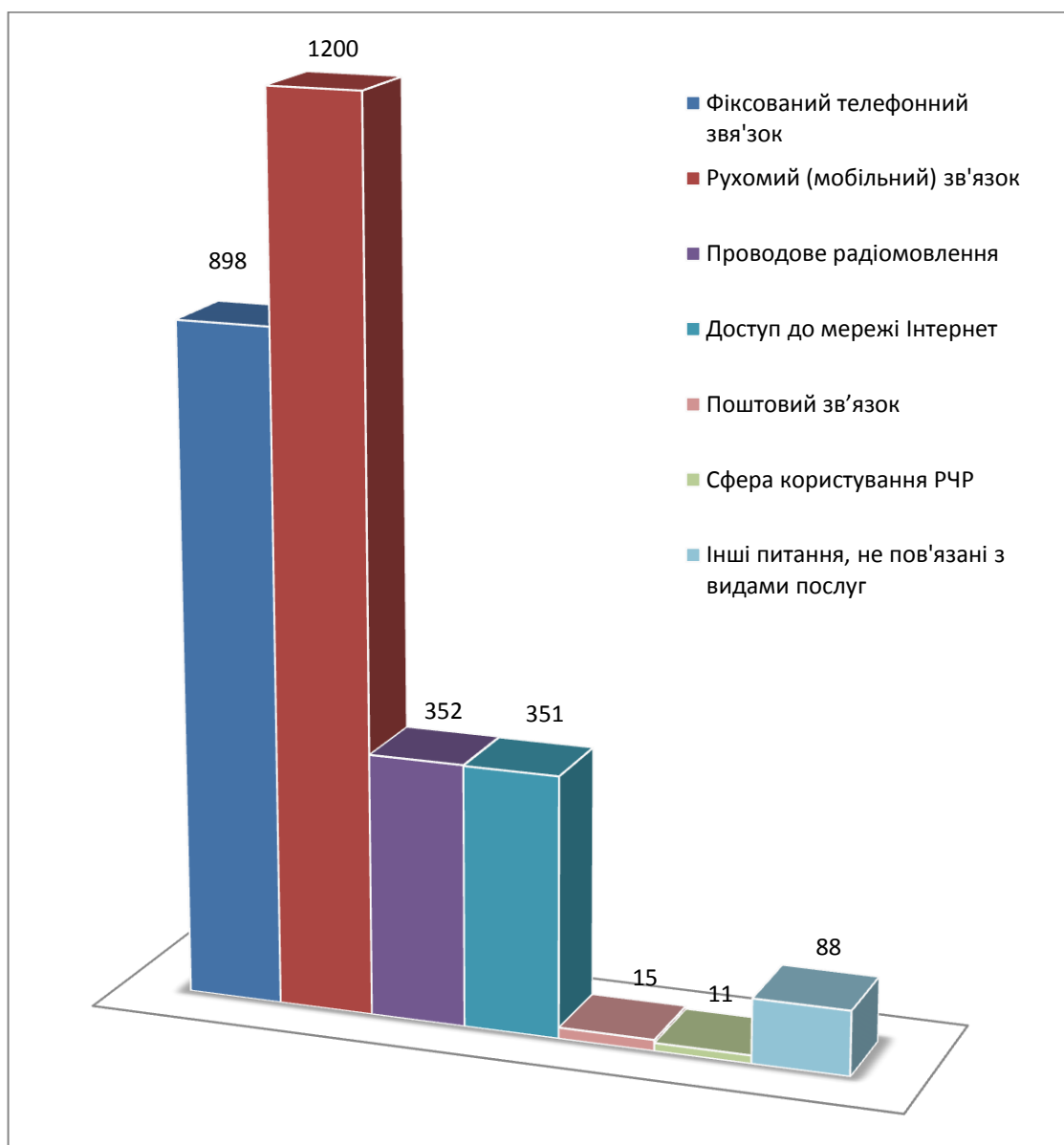
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 351 звернення (12,4 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 15 звернень (0,51 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшуку поштових відправлень та порядку доставки та вручення.

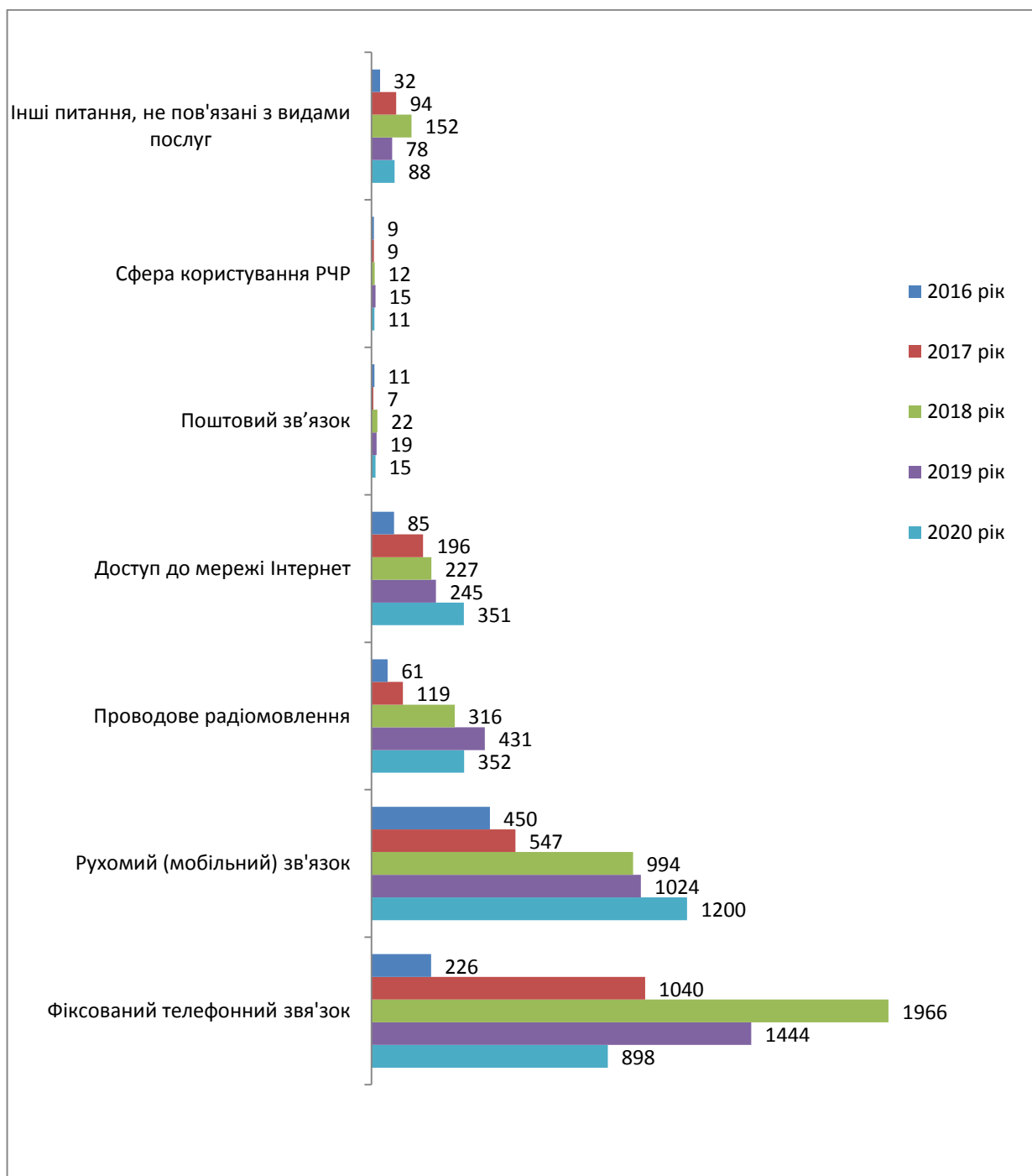
11 звернень (0,38 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом (далі – РЧР). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧР та порядку користування (реєстрації) РЕЗ та випромінювальними пристроями.

Структура звернень за видами послуг за I квартал 2020 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2016 - 2020 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за I квартал 2020 року
(кількість звернень)



**Динаміка структури звернень за видами послуг
за I квартал 2016-2020 роки
(кількість звернень)**



Протягом I кварталу 2020 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 2020 року звернулося 53 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернувся 251 громадянин.