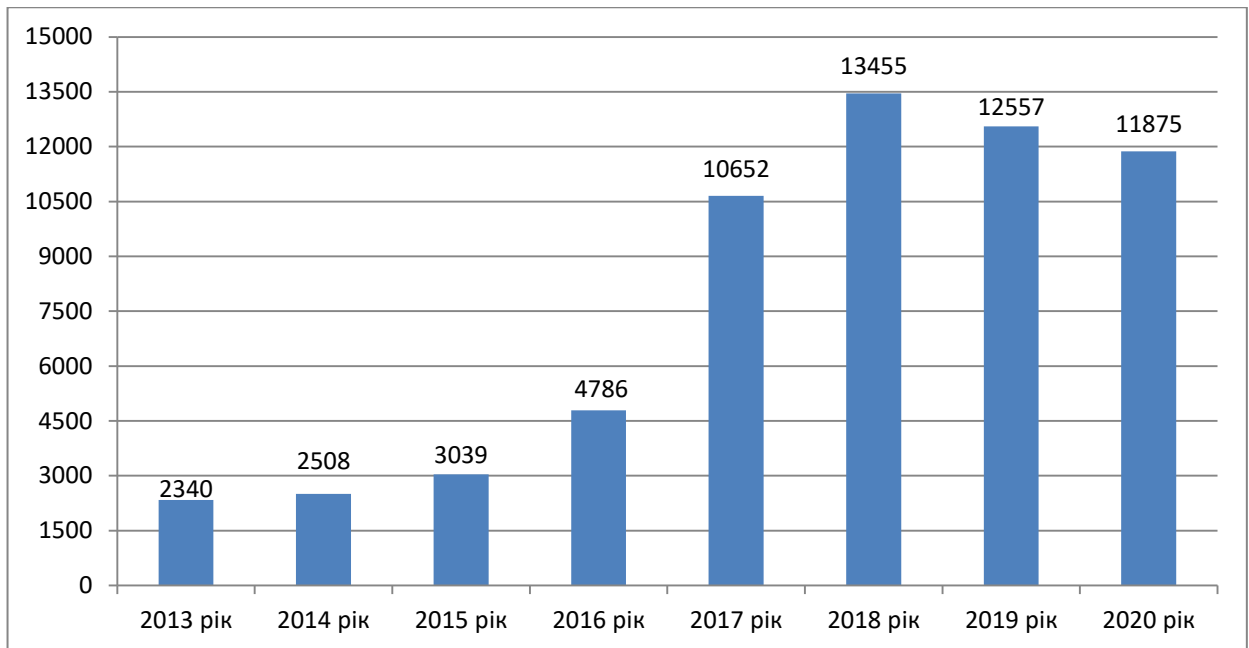


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері
зв'язку та інформатизації
за 2020 рік**

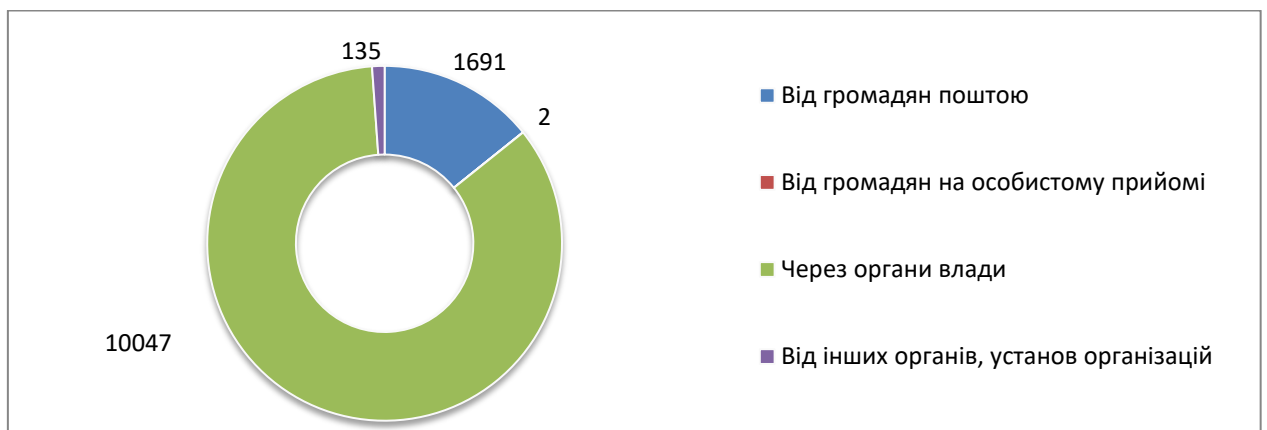
Протягом 2020 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 11875 звернень громадян. У порівнянні з 2018 та 2019 роками загальна кількість звернень до НКРЗІ у 2020 році продовжувала зменшуватись, що спричинено зменшенням надходження звернень з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку та послуг проводового радіомовлення.

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



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 1691 звернення, через органи влади – 10047 звернень, від громадян на особистому прийомі зареєстровано 2 звернення. Від інших органів, установ, організацій надійшло 135 звернень.

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

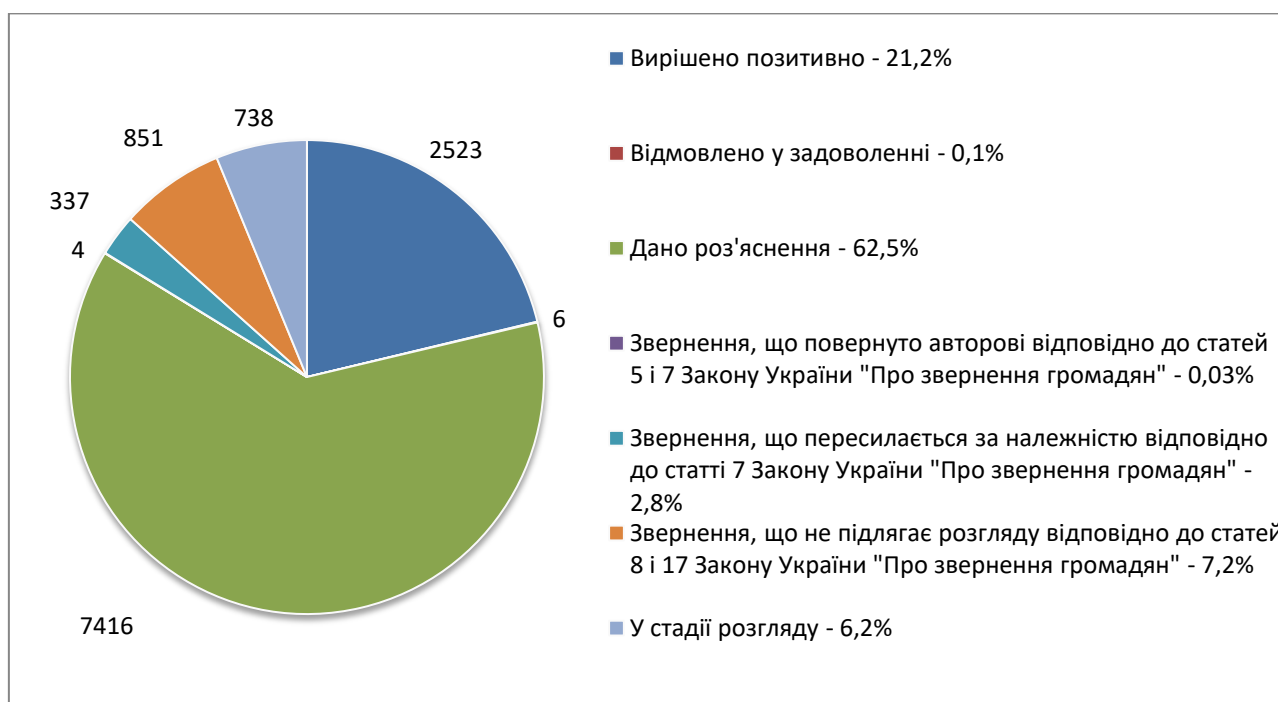


Із загальної кількості звернень, 8749 звернень (73,68 %) складають заяви, клопотання; 3089 звернень (26,01 %) – скарги; пропозиції надійшли у 37 зверненнях, що складає 0,31 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,75 % (11845 звернень), колективних надійшло 30 звернень (0,25 %). Загалом до НКРЗІ протягом 2020 року звернулося 13631 громадянин (з урахуванням колективних звернень).

На 7416 звернень (62,45 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 2523 звернення (21,25 %) громадян. Відповідно до Закону України „Про звернення громадян” за 6 зверненнями (0,05 %) громадянам відмовлено у задоволенні, 4 звернення повернуто авторам, 851 звернення (7,17 %) не підлягало розгляду, 337 звернень (2,84 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 738 звернень (6,21 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 3567 (30,04 %). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків та відмови від послуг. 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 28%, що спричинило зниження загальної кількості звернень до НКРЗІ у порівнянні з 2019 роком.

Звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у загальній кількості звернень складають найбільшу частку – 40,52 % (4812 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 (1476 звернень або 12,43 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

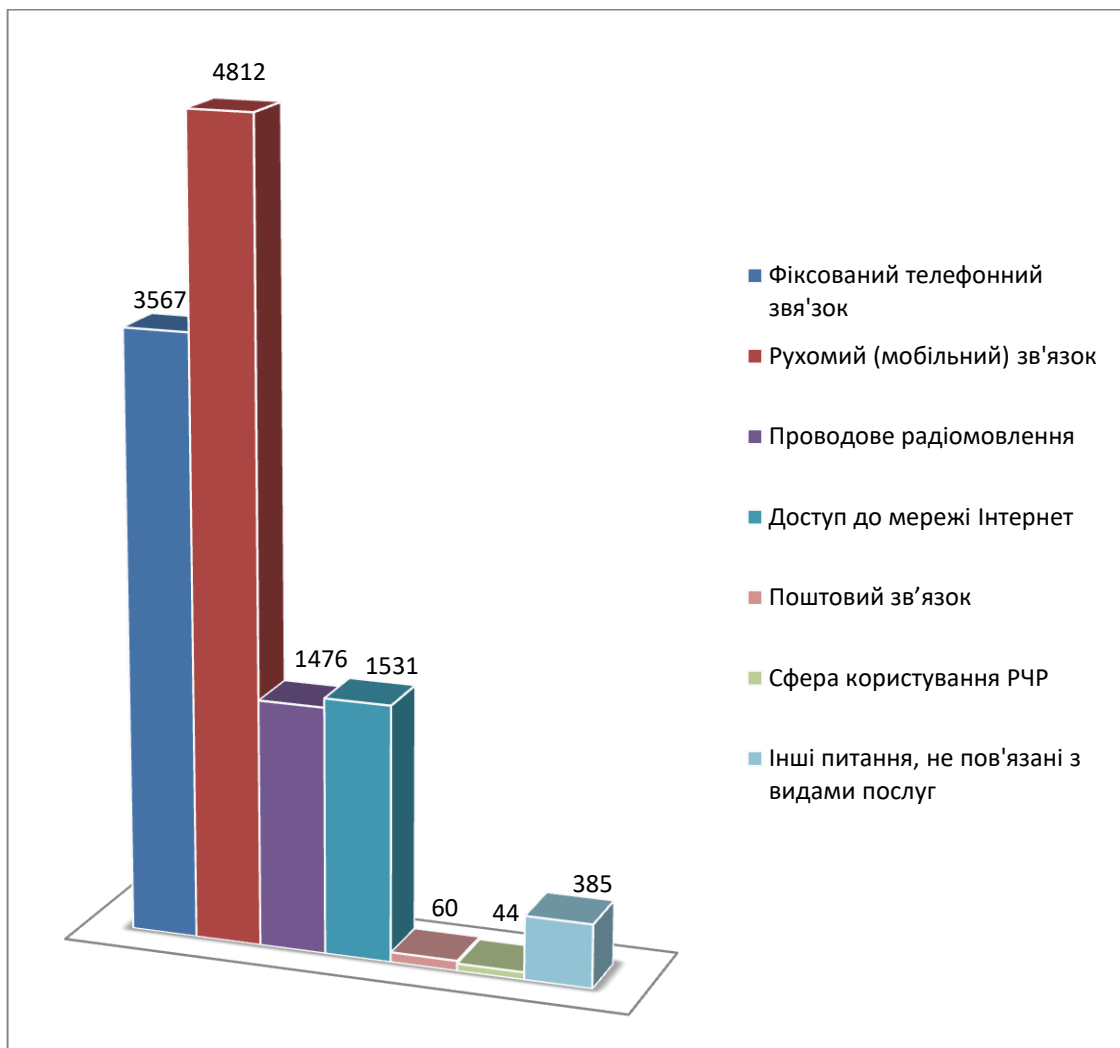
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 1531 звернення (12,89 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 60 звернень (0,51 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшуку поштових відправлень та порядку доставки та вручення.

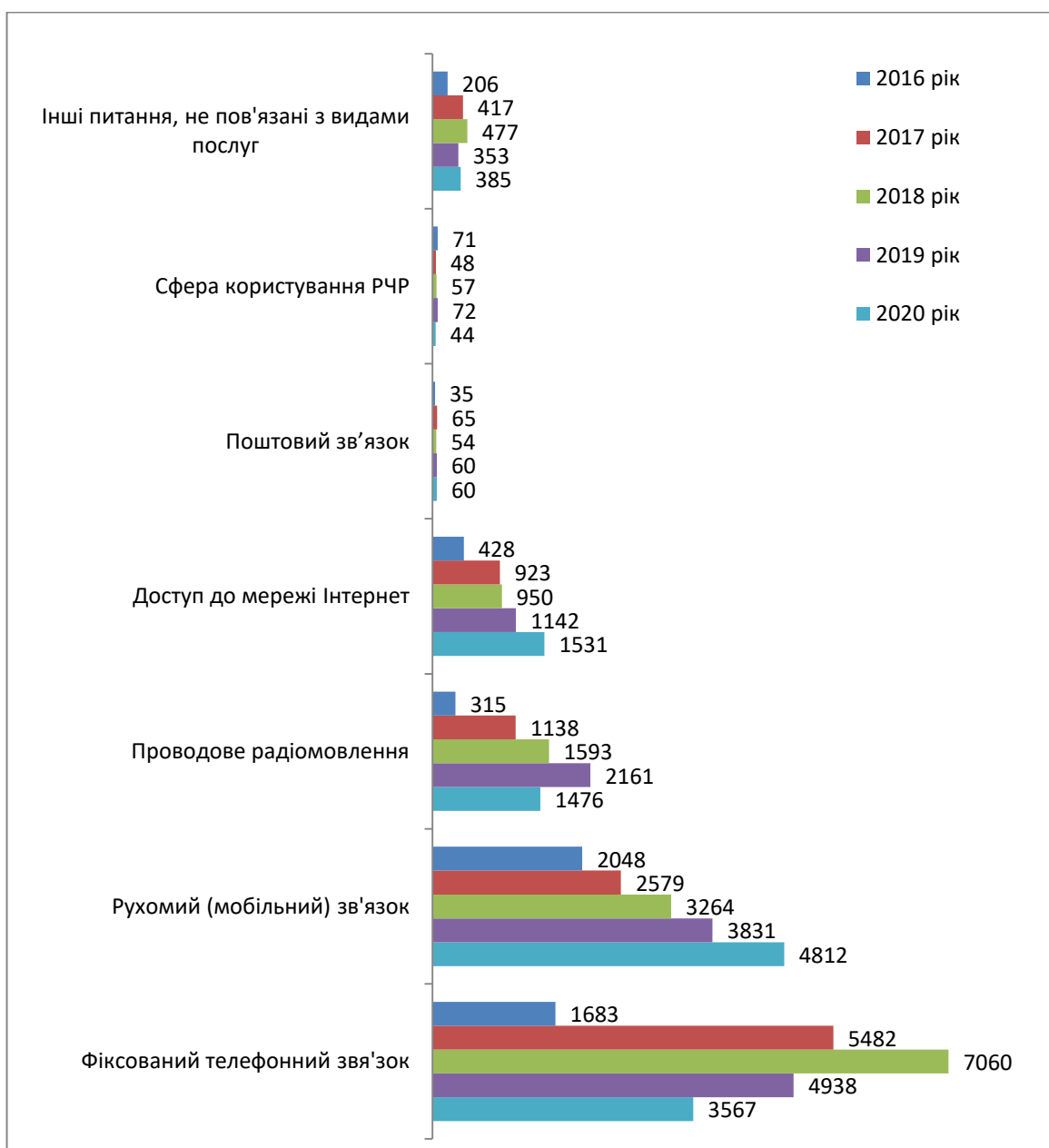
44 звернень (0,37 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом (далі – РЧР). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧР та порядку користування (реєстрації) РЕЗ та випромінювальними пристроями, здійснення РЕЗ радіо завод.

Структура звернень за видами послуг за 2020 рік, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом 2016 - 2020 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за 2020 рік
(кількість звернень)



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



Діаграма динаміки структури звернень за видами послуг ілюструє виявлені у 2020 році структурні зміни: зменшення кількості звернень з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку на 28% та послуг проводового радіомовлення на 32% та, водночас, збільшення кількості звернень з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку на 20 % та послуг з доступу до Інтернету на 25 % (у порівнянні з 2019 роком).

Протягом 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. Однак у період дій заходів, пов'язаних із запобіганням поширенню коронавірусу COVID-19, особистий прийом громадян Головою та членами НКРЗІ

тимчасово було припинено. Телефонна «гаряча лінія» для звернень громадян проходила кожну 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 2020 року звернулося 135 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 912 громадян.