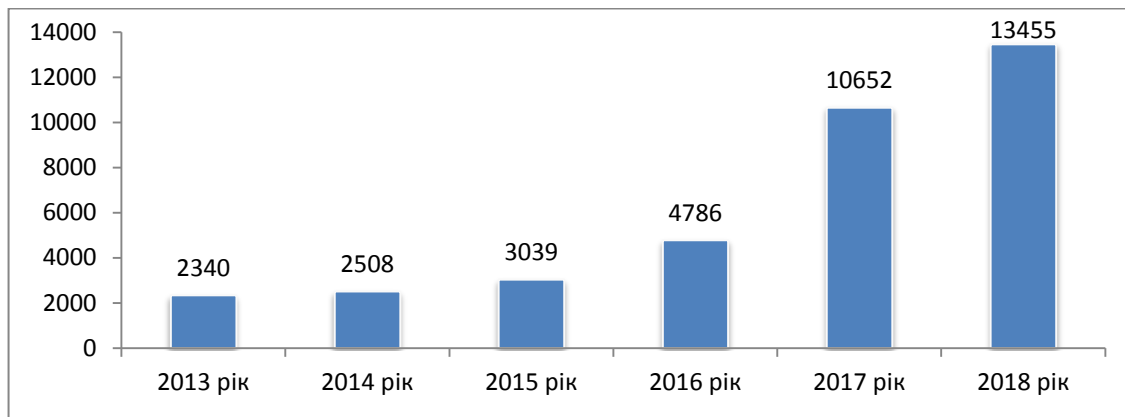


## Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за 2018 рік

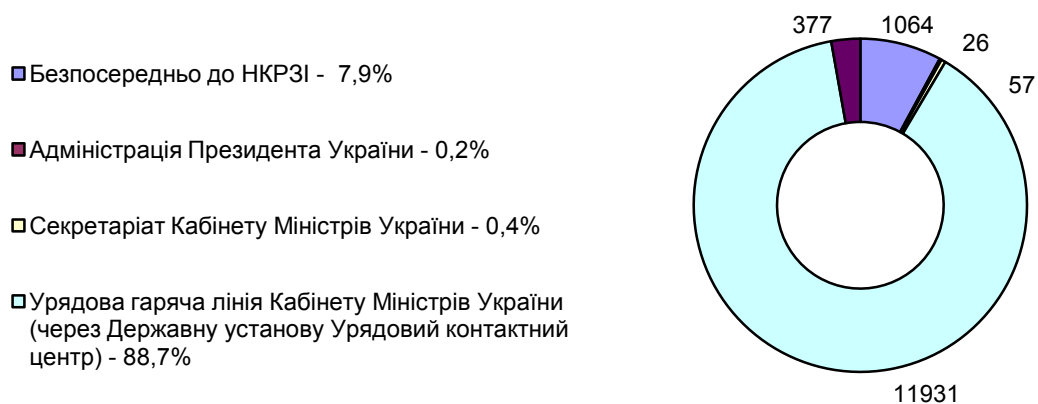
Протягом 2018 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 13455 звернень громадян та організацій. У порівнянні з 2017 роком кількість звернень зросла у 1,3 рази.

### Динаміка надходження звернень протягом 2013-2018 років (кількість звернень)



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 1064 звернення, від Адміністрації Президента України – 26 звернень, від Кабінету Міністрів України – 11988 звернень, із цієї кількості – 11931 звернення надіслано від державної установи „Урядовий контактний центр” через урядову „гарячу лінію”. Від інших органів надійшло 377 звернень.

### Надходження звернень до НКРЗІ протягом 2018 року



Із загальної кількості звернень, 9992 звернення (74,26 %) складають заяви, клопотання; 3427 звернень (25,47 %) – скарги; пропозиції надійшли у 36 зверненнях, що складає 0,27 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,8 % (13428 звернень), колективних надійшло 27 звернень (0,2 %). Загалом до НКРЗІ протягом 2018

року звернулося 13992 громадянина (з урахуванням колективних звернень).

Від громадян, які мають встановлені законодавством пільги – осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни та громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, надійшло 3924 звернення, що складає 29,2 % від загальної кількості.

На 9424 звернення, що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 3061 звернення громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 82 звернення. За 318 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. На кінець звітного періоду знаходились у стадії розгляду (вирішення) 570 звернень.

### Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 7060 (52,5 %). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків та відключення (підключення) телефону.

Звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у загальній кількості звернень складають 24,3 % (3264 звернення). 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 (1593 звернення або 11,8 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 950 звернень (7,1 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків. Слід зазначити, що питання надання послуг з доступу до Інтернету як додаткові порушувались у 198 зверненнях з інших питань.

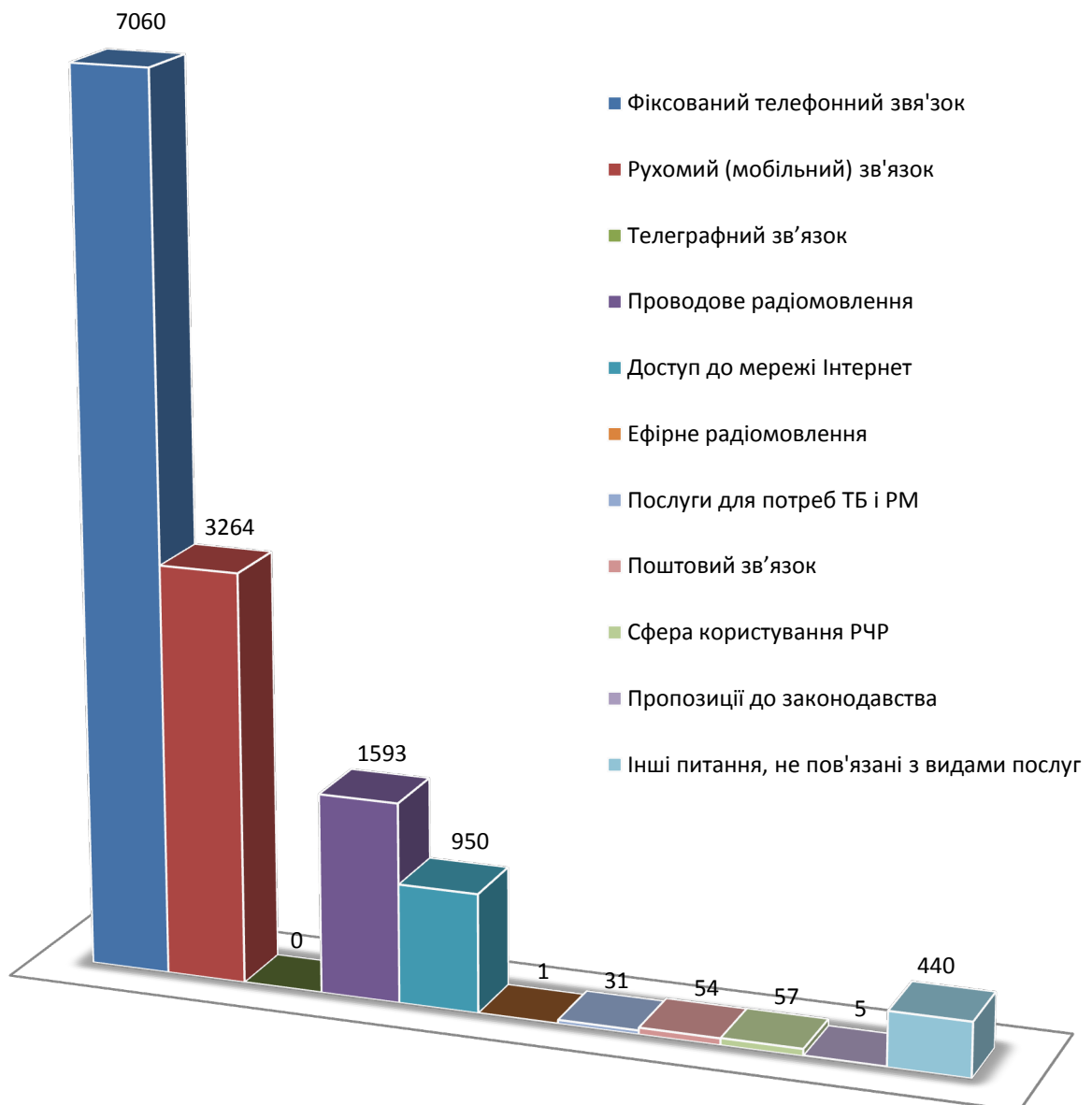
Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 54 звернення

(0,4 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшуку поштових відправлень та незгоди з розміром тарифів.

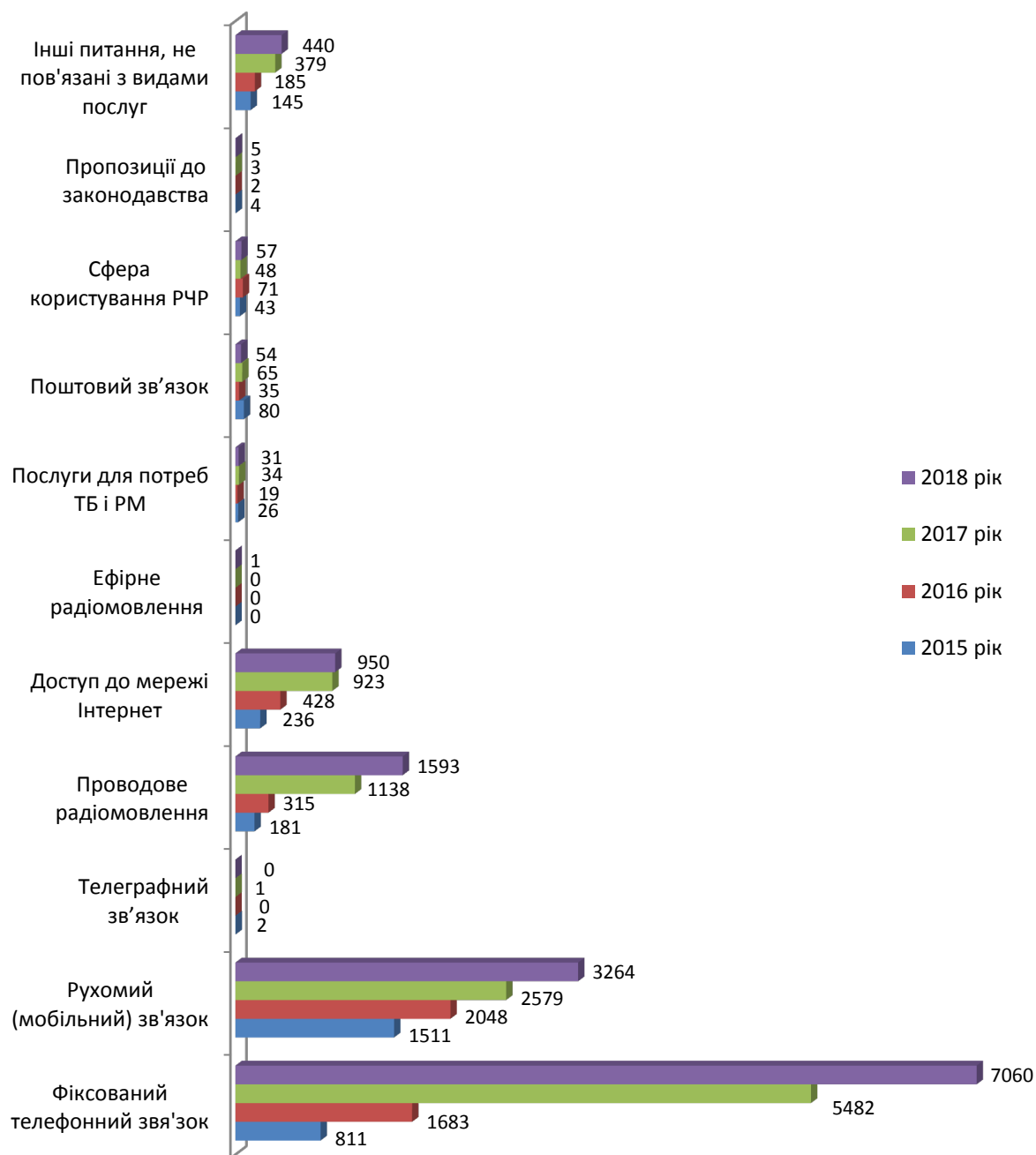
57 звернень (0,4 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом (далі – РЧР). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧР та порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів.

Структура звернень за видами послуг за 2018 рік, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2015 - 2018 років наведені у діаграмах:

### Структура звернень за видами послуг за 2018 рік (кількість звернень)



## Динаміка структури звернень за видами послуг за 2015-2018 роки (кількість звернень)



Протягом 2018 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 2018 року звернулося 179 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернувся 851 громадянин.