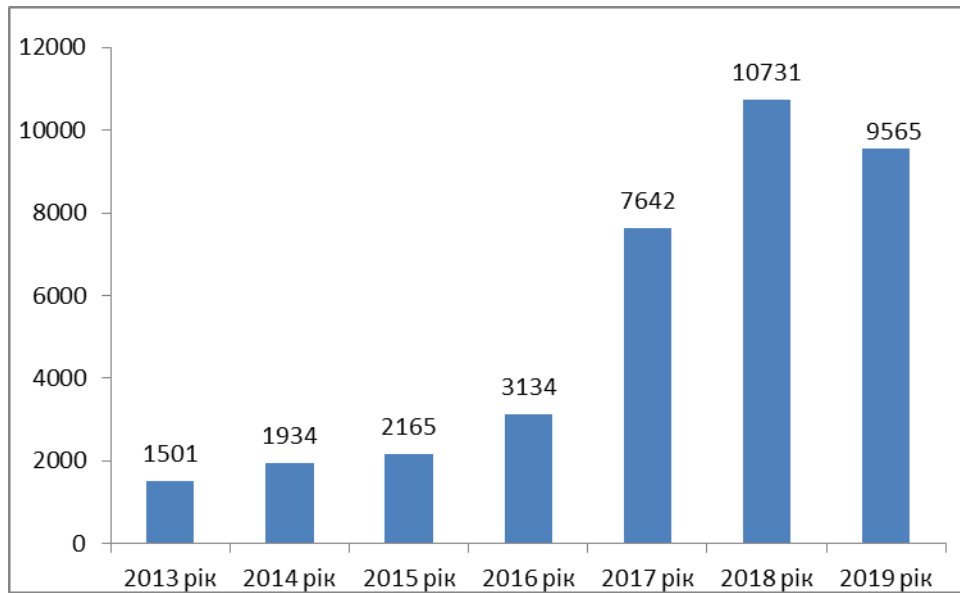


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері
зв'язку та інформатизації
за 9 місяців 2019 року**

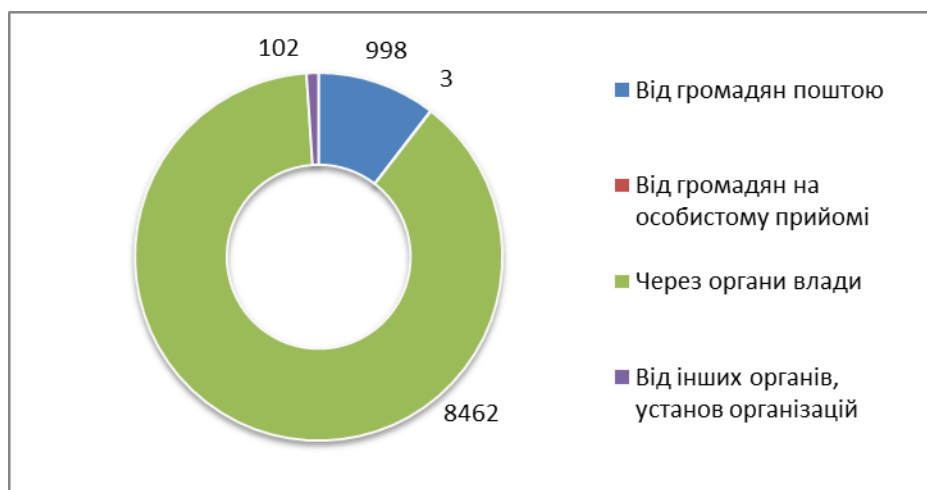
Протягом 9 місяців 2019 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 9565 звернень громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2018 року загальна кількість звернень до НКРЗІ зменшилась на 10,9 %, що було спричинено зменшенням надходження звернень з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку (на 32,57%).

**Динаміка надходження звернень
протягом 9 місяців 2013-2019 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 998 звернень, через органи влади – 8462 звернення, від громадян на особистому прийомі зареєстровано 3 звернення. Від інших органів, установ, організацій надійшло 102 звернення.

**Надходження звернень до НКРЗІ
протягом 9 місяців 2019 року**

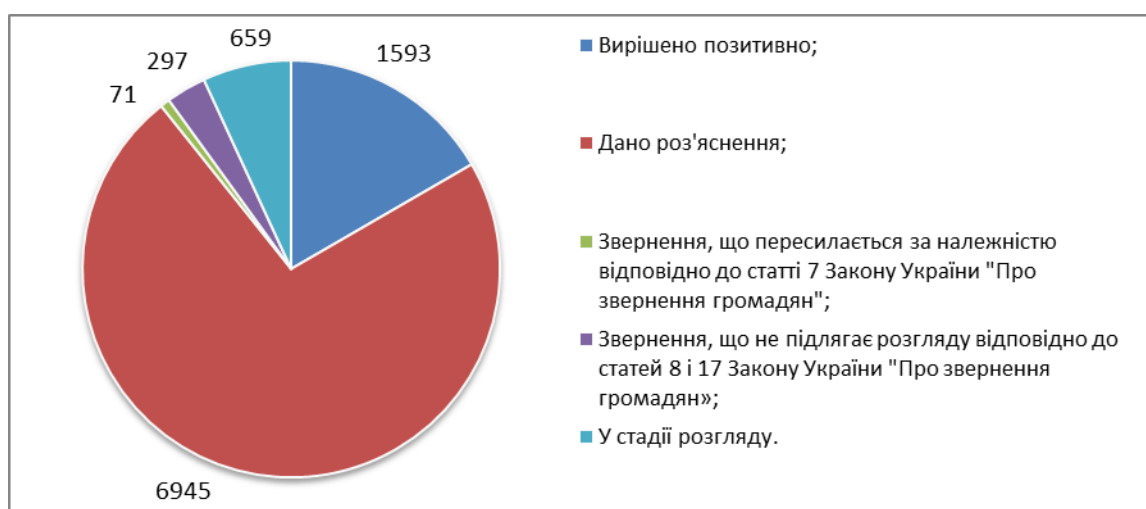


Із загальної кількості звернень, 7816 звернень (81,71 %) складають заяви, клопотання; 1730 звернень (18,09 %) – скарги; пропозиції надійшли у 19 зверненнях, що складає 0,20 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,5 % (9515 звернень), колективних надійшло 50 звернень (0,5 %). Загалом до НКРЗІ протягом 9 місяців 2019 року звернулося 10281 громадянин (з урахуванням колективних звернень).

На 6945 звернень було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 1593 звернення громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 71 звернення. За 297 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) 659 звернень.

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 3760 (39,3 %). 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. Слід зазначити, що кількість звернень з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку наразі зменшилась на 32,57%, що спричинило зниження загальної кількості звернень до НКРЗІ у порівнянні з відповідним періодом 2018 року.

Звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у загальній кількості звернень складають 31,2 % (2987 звернень). У зверненнях поживачами 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 (1717 звернень або 18 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 752 звернення (7,9 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої

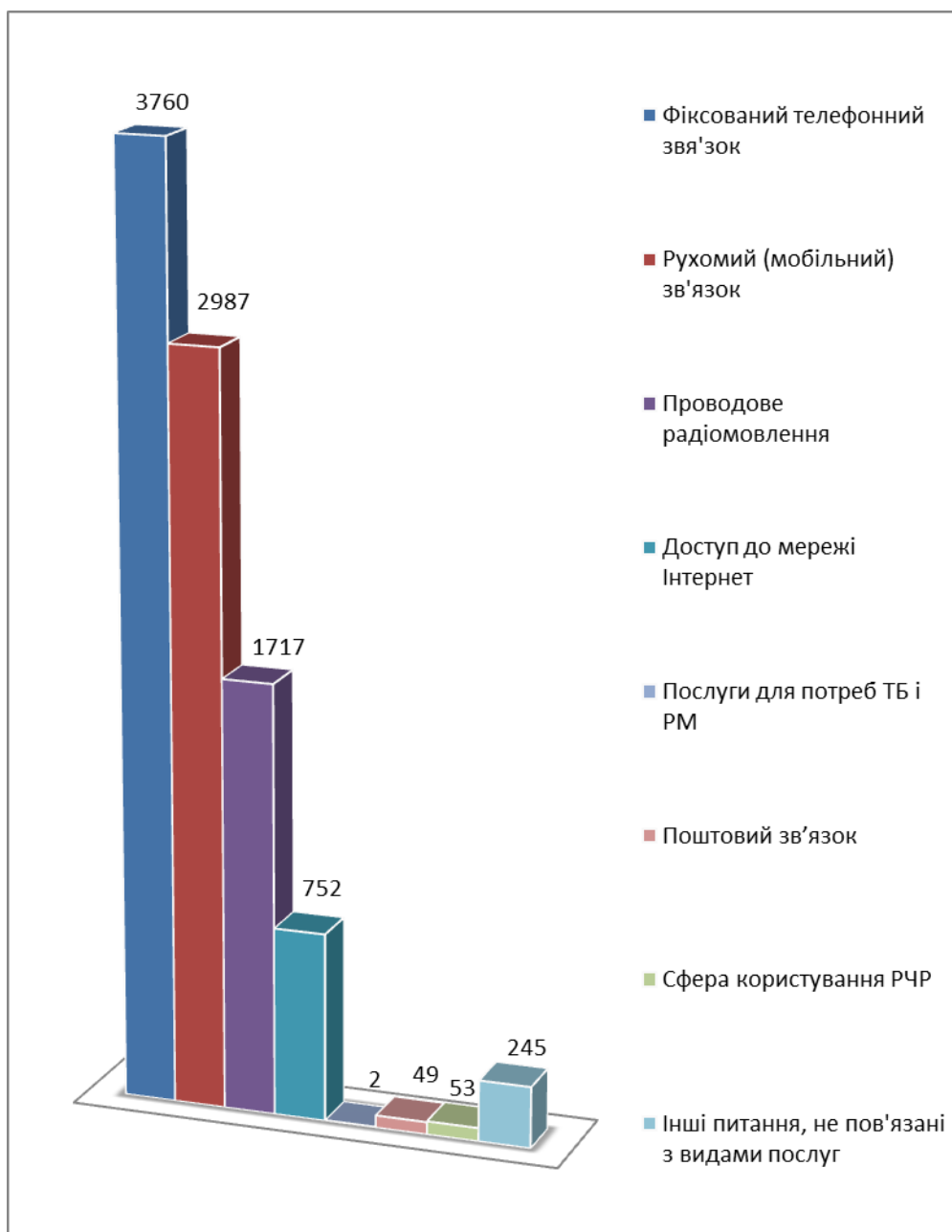
відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

53 звернення (0,6 %) 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.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 49 звернень (0,5 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшуку поштових відправлень та незгоди з розміром тарифів.

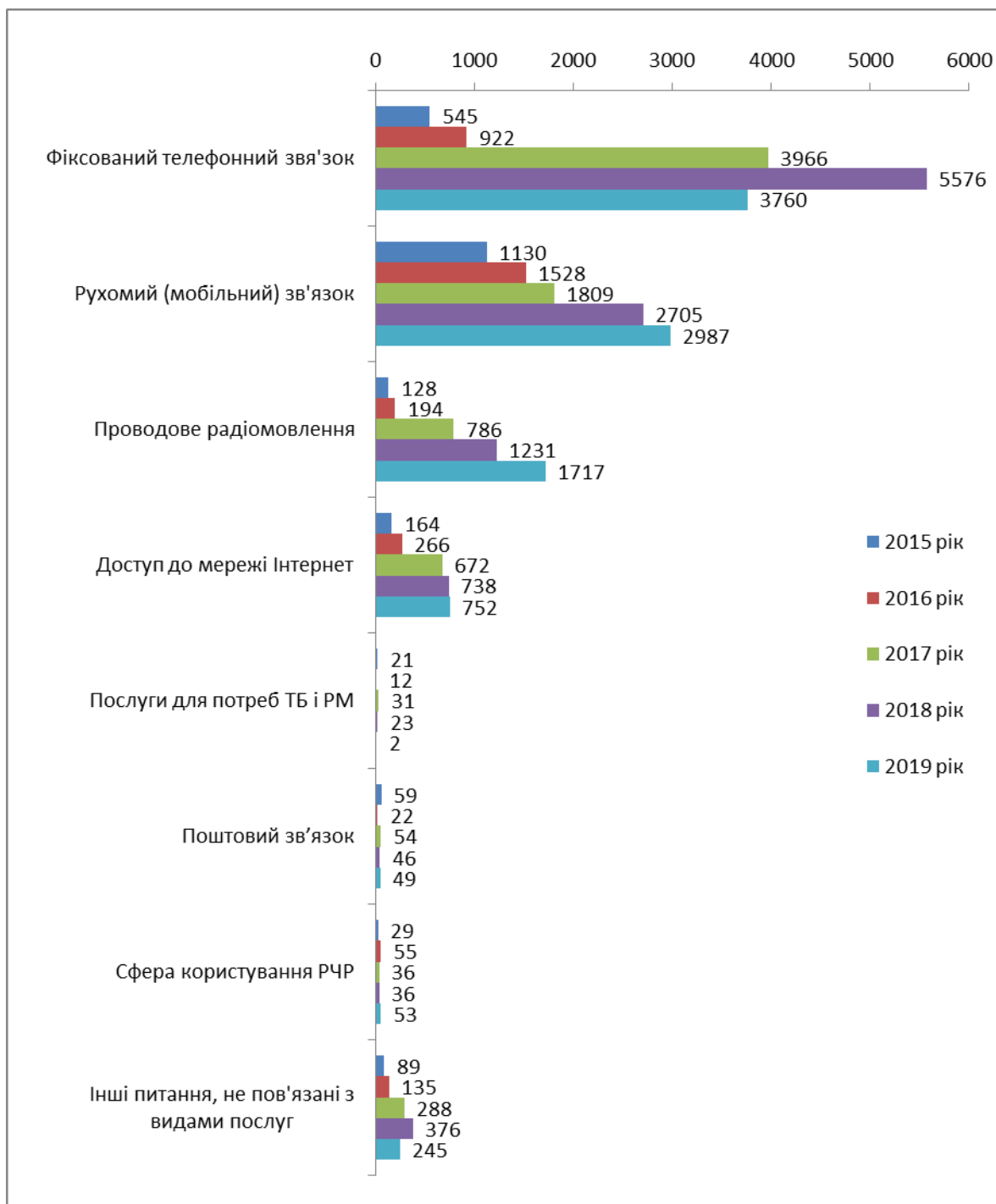
Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2019 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2015 - 2019 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2019 року (кількість звернень)



Динаміка структури звернень за видами послуг

2015-2019 роки
(кількість звернень)



Протягом 9 місяців 2019 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 9 місяців 2019 року звернулося 134 громадянина. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 654 громадян.