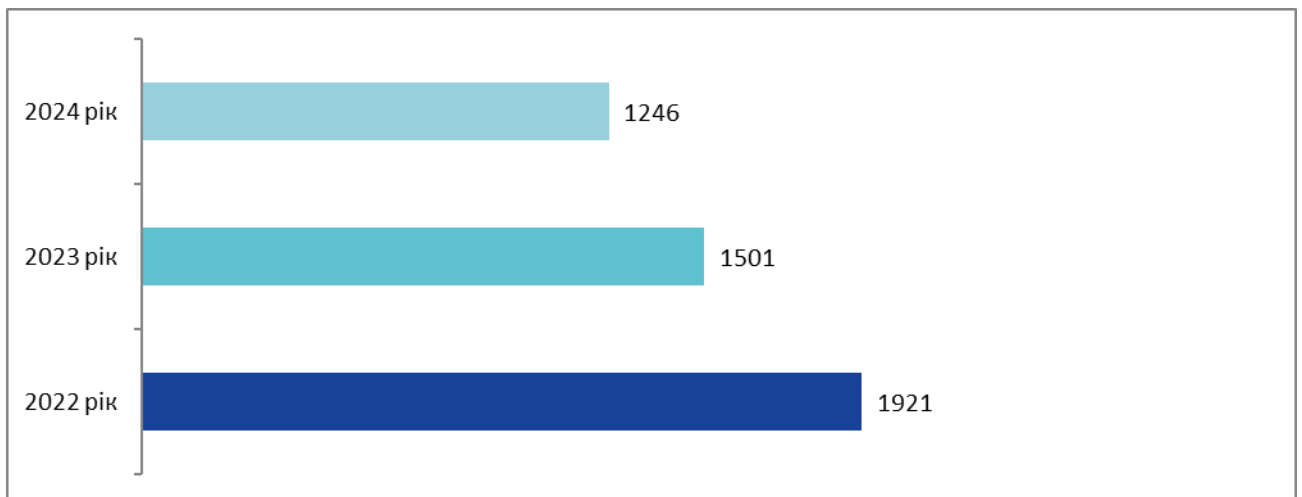


**Інформація щодо роботи зі зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах
електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг
поштового зв'язку
за I квартал 2024 року**

Протягом I кварталу 2024 року на розгляд до НКЕК надійшло 1246 звернень громадян. З урахуванням колективних звернень до НКЕК за цей період звернулося 1280 громадян, з них:

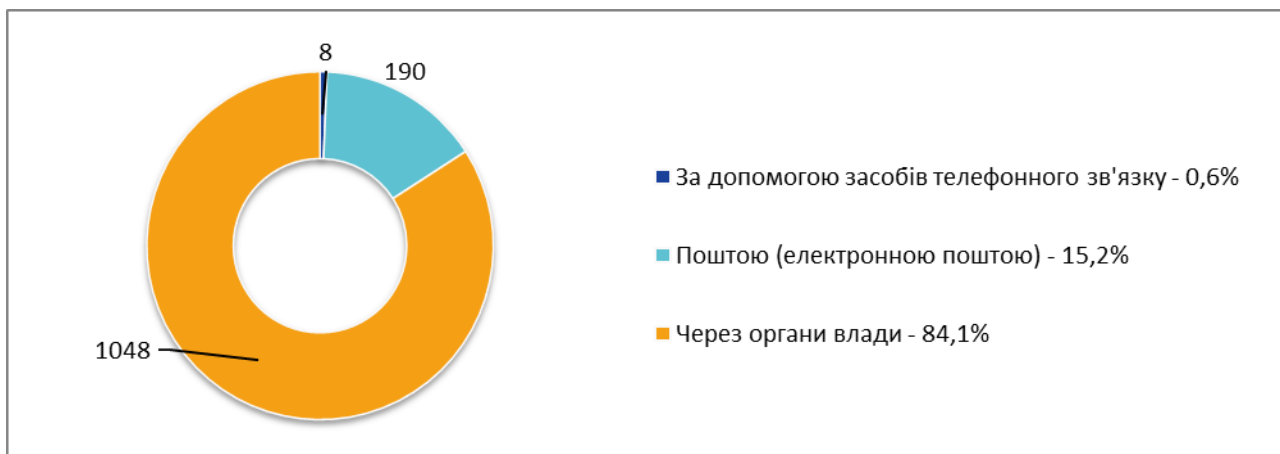
	1 244	2
	Індивідуальних	Колективних
	99,84%	0,16%
Заяви/клопотання	719	57,70%
Скарги	519	41,65%
Пропозиції	8	0,64%

У порівнянні з відповідним періодом 2023 року кількість звернень зменшилась на 17 %. Водночас, у порівнянні з відповідним періодом 2022 року загальна кількість звернень до НКЕК також зменшилась на 35 %, що спричинено життєвими пріоритетами громадян, змінами умов життя населення та міграційними процесами у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, а також зменшенням кількості абонентів послуг фіксованого зв'язку та послуг радіомовлення з використанням проводової мережі, покращенням надання послуг постачальниками тощо.



*Динаміка надходження звернень протягом I кварталу 2022-2024 років
(кількість звернень)*

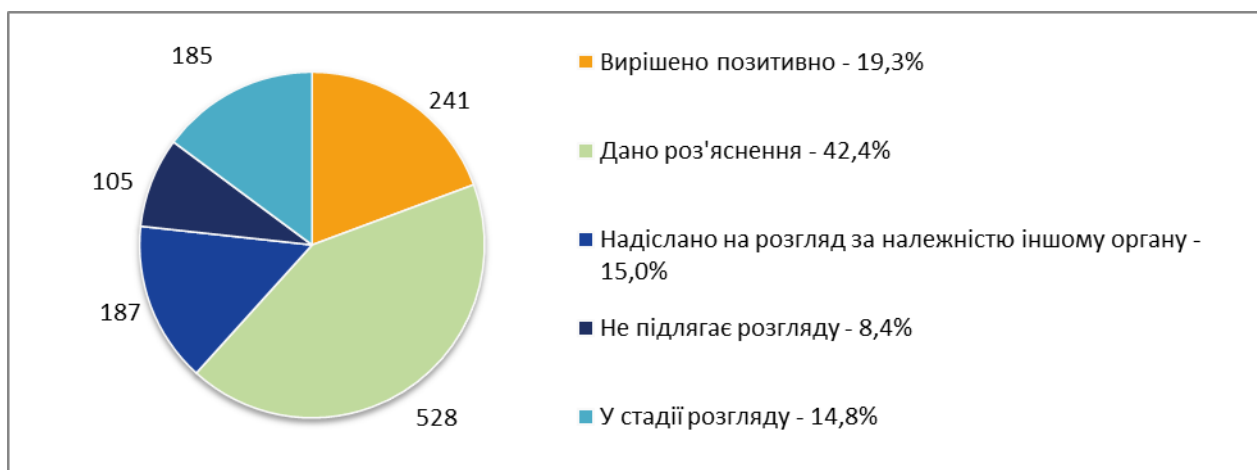
Із загальної кількості звернень від громадян через органи влади надійшло 1048 звернень, поштою (електронною поштою) надійшло 190 звернень, за допомогою засобів телефонного зв'язку (на «гарячу лінію» НКЕК) – 8 звернень.



Джерела надходження звернень до НКЕК протягом I кварталу 2024 року

Слід зазначити, що **через органи влади** найбільше звернень надійшло від: Державної установи «Урядовий контактний центр» – 982 звернення; Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів – 30 звернень; Секретаріату Кабінету Міністрів України – 15 звернень; Антимонопольного комітету України – 6 звернень; Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг – 3 звернення.

На 528 звернень (42,4 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 241 звернення (19,3 %) громадян. Відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» 105 звернень (8,4 %) не підлягало розгляду (з них 105 звернень було визначено анонімним). Відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 187 звернень (15,0 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 185 звернень (14,8 %).



Результати розгляду звернень**Основні питання, які порушувались у зверненнях:**

<p>з питань надання послуг мобільного голосового зв'язку</p> <p>488 39,2%</p> <p>щодо незгоди зі зняттям коштів з особового рахунку (з розміром виставлених рахунків), зміни тарифного плану (тарифів/умов), організації роботи колл-центру постачальника, неякісного зв'язку, відсутності доступу (покриття) та відсутності доступу (блокування).</p>	<p>з питань надання послуг фіксованого голосового зв'язку</p> <p>186 14,9%</p> <p>щодо тривалої відсутності голосового зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків, укладення та/або розірвання договору (підключення/відключення телефону), організації роботи колл-центру постачальника, зміни тарифного плану (тарифів/умов), надання послуг довідкової служби, неякісного голосового зв'язку та порядку отримання рахунків.</p>
<p>з питань надання послуг доступу до мережі Інтернет (фіксований)</p> <p>130 10,4%</p> <p>щодо тривалої відсутності доступу, незгоди з розміром виставлених рахунків (зі зняттям коштів з ОР), неякісного надання послуг, зміни тарифного плану (тарифів/умов), укладення та/або розірвання договору (підключення/відключення послуг).</p>	<p>з питань надання послуг доступу до мережі Інтернет (мобільний)</p> <p>72 5,8%</p> <p>щодо неякісного надання послуг, тривалої відсутності доступу, незгоди з розміром виставлених рахунків (зі зняттям коштів з ОР), зміни тарифного плану (тарифів/умов).</p>
<p>з питань надання послуг радіомовлення з використанням проводової мережі</p> <p>69 5,5%</p> <p>щодо тривалої відсутності, неякісного надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків, укладення та/або розірвання договору (підключення/відключення радіоточки).</p>	<p>з питань надання послуг поштового зв'язку</p> <p>165 13,2%</p> <p>щодо розшуку поштових відправлень, доставки та вручення, втрата/пошкодження/нестача вкладення, незгоди з поверненням поштового відправлення, порушення контрольних строків пересилання поштових відправлень та незгоди з розміром тарифів.</p>
<p>з питань надання послуг перенесення номерів</p> <p>48 3,9%</p> <p>щодо відмови у перенесенні номеру та інших організаційних аспектів обслуговування</p>	<p>з питань користування радіочастотним спектром</p> <p>6 0,5%</p> <p>щодо правомірності встановлення радіоелектронних засобів та створення радіоелектронним засобами завад.</p>

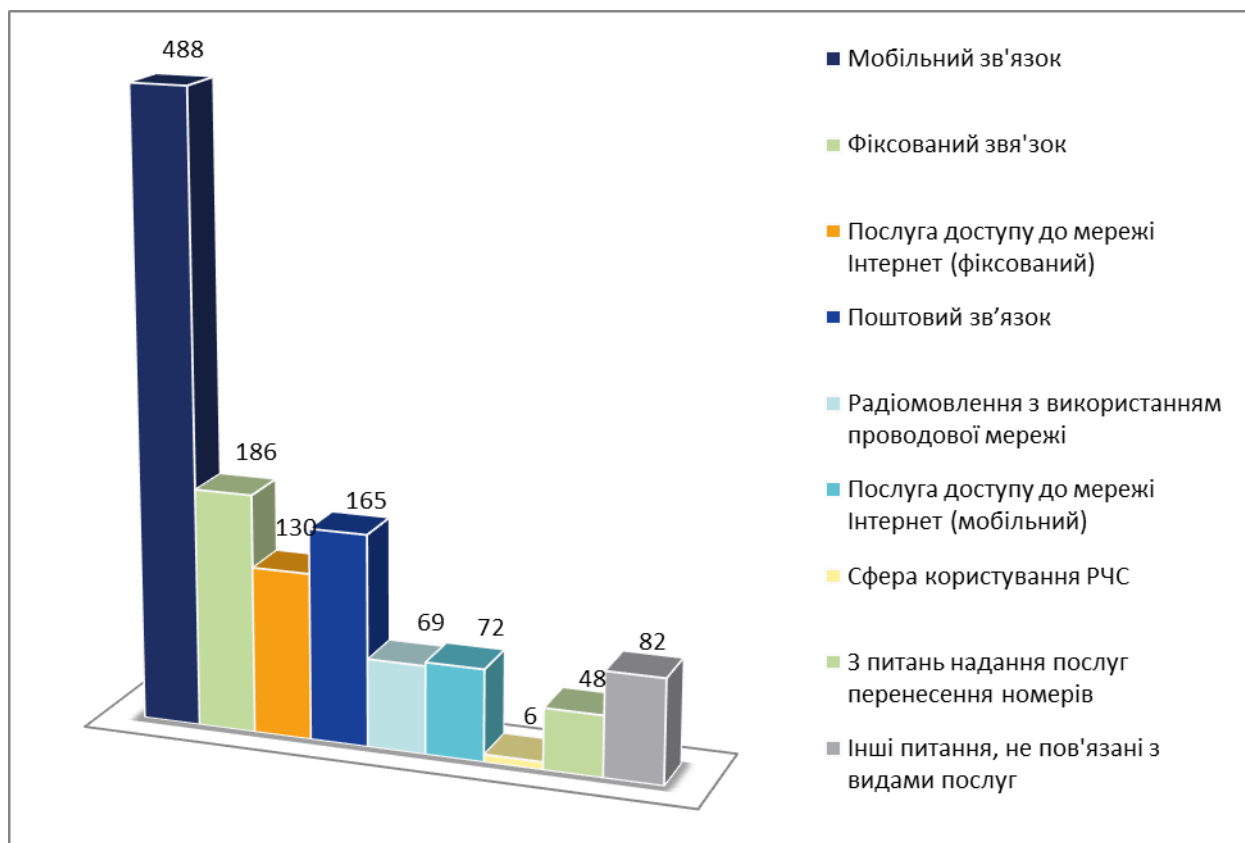
інші питання, не пов'язані з видами послуг

82

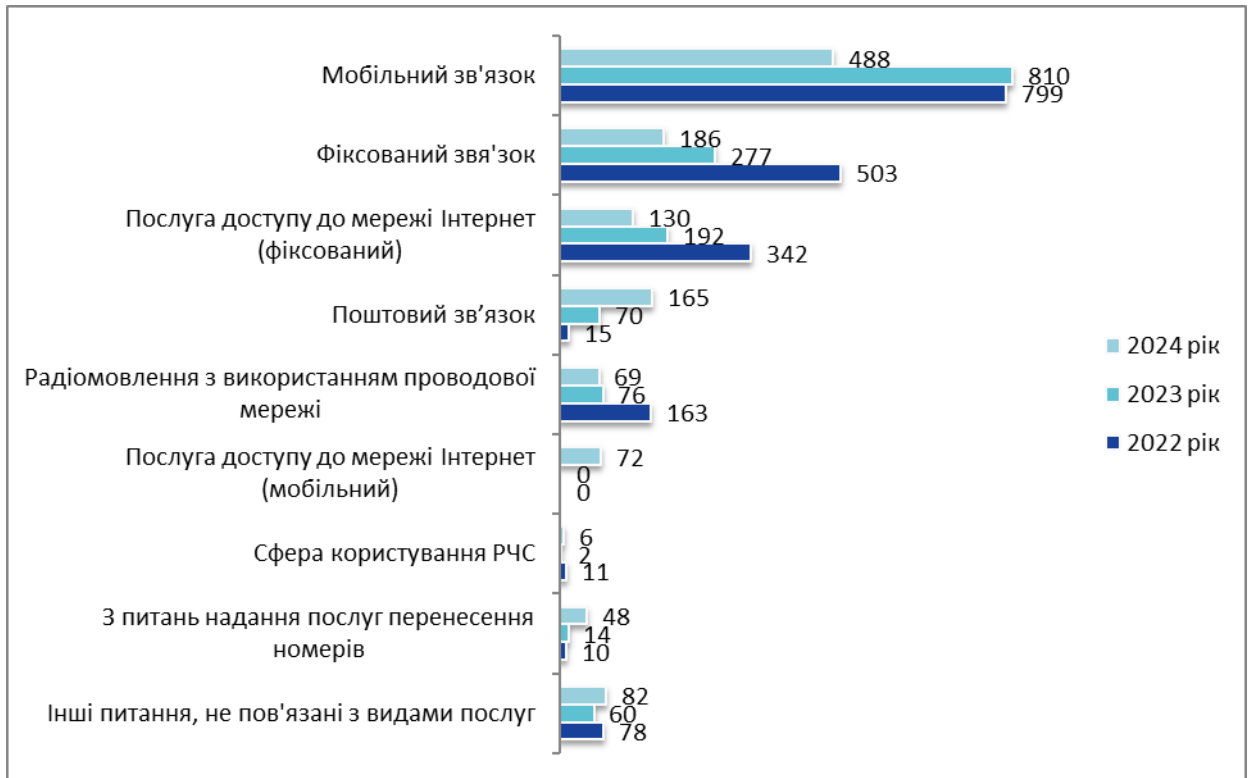
6,6%

щодо висловлення подяки працівникам постачальників, недержання відповіді НКЕК, незгода з відповіддю НКЕК, зняття з розгляду звернення, участь у розіграшах, продаж радіобладнання, що не пройшло оцінку відповідності вимогам Технічного регламенту радіобладнання, пристрої з підтримкою Wi-Fi 6E 6 ГГц, тощо.

Структура звернень за видами послуг за I квартал 2024 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг за I квартал 2022 - 2024 років наведені у діаграмах:



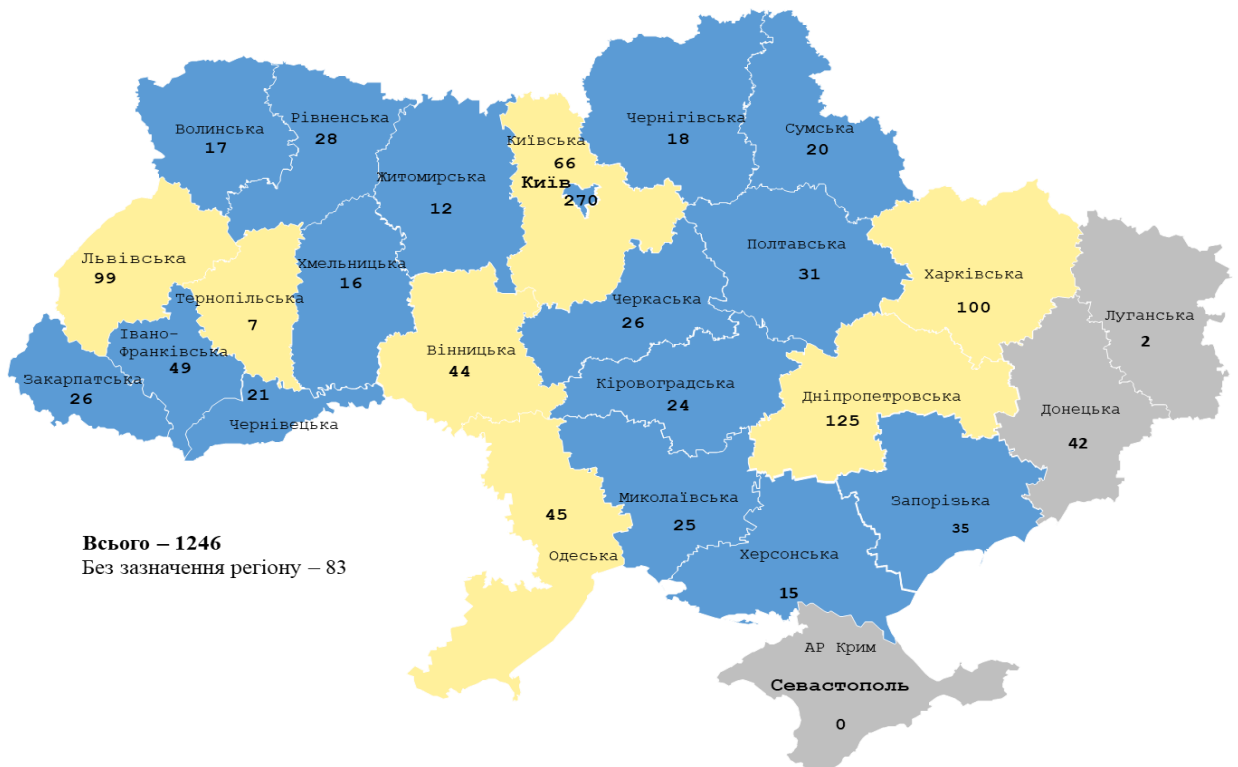
*Структура звернень за видами послуг за I квартал 2022 2024 рік
(кількість звернень)*



*Динаміка структури звернень за видами послуг за I квартал 2022-2024 роки
(кількість звернень)*

Згідно розподілу звернень по регіонах протягом I кварталу 2024 року найбільше звернень до НКЕК надійшло з м. Києва (270) та з наступних областей: Дніпропетровська (125), Харківська (100), Львівська (99), Київська (66) та Івано-Франківська (49).

83 звернення надійшло до НКЕК без зазначення місця проживання громадянина, 2 звернення надійшло із-за кордону.



Розподіл звернень по регіонах

Протягом I кварталу 2024 року НКЕК забезпечено проведення особистого прийому громадян Головою та членами НКЕК, а також функціонування в НКЕК телефонної «гарячої лінії» для звернень громадян за номером телефону 044 202-00-81. Телефонна «гаряча лінія» створена з метою надання можливості споживачам отримати компетентну консультацію фахівців з питань надання електронних комунікаційних послуг, послуг поштового зв'язку та допомоги сформувавши (подати) звернення за результатом розмови, а також викласти посадовій особі НКЕК усне звернення.

На «гарячу лінію» НКЕК протягом I кварталу 2024 року звернулося 25 громадян, при цьому, враховуючи бажання громадян, було оформлено 8 звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян», які увійшли до загальної кількості звернень за I квартал 2024 року.

Крім того, протягом I кварталу 2024 року на телефон громадської приймальні НКЕК звернулося 130 громадян. Основні питання, що порушувались громадянами щодо порядку подання до НКЕК звернення, стану розгляду звернення, поданого до НКЕК, щодо дій громадянина при неякісному наданні електронних комунікаційних послуг постачальниками тощо. На всі дзвінки фахівцями надано компетенту консультацію з порушених питань.