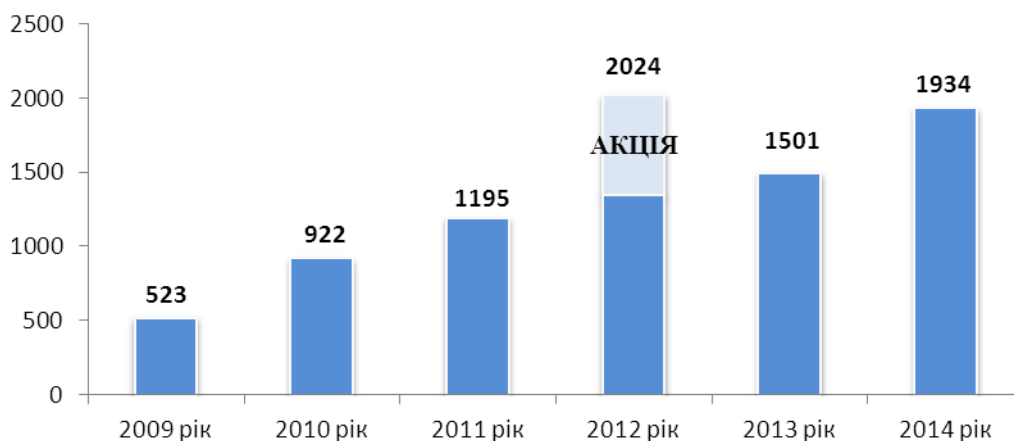


## Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за 9 місяців 2014 року

Протягом 9 місяців 2014 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 1934 звернення громадян та організацій. У порівнянні з відповідним періодом 2013 року кількість звернень зросла на 29 %.

Аномальне зростання кількості звернень у відповідному періоді 2012 року було спричинено інформаційно-рекламною акцією державної установи „Урядовий контактний центр”.

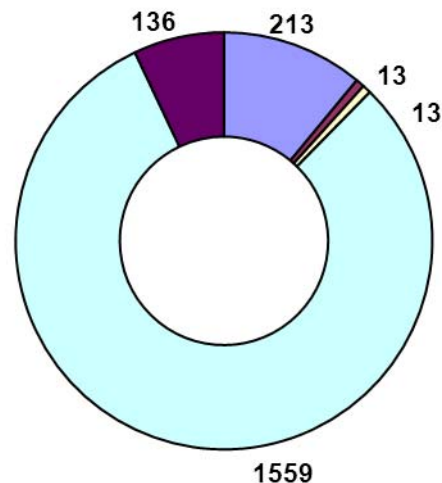
### Динаміка надходження звернень протягом 9 місяців 2009-2014 років (кількість звернень)



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 213 звернень, від Адміністрації Президента України – 13 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 13 звернень, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 1559 звернень. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 136 звернень.

### Надходження звернень до НКРЗІ протягом 9 місяців 2014 року

- Безпосередньо до НКРЗІ - 11,0%
- Адміністрація Президента України - 0,7%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 0,7%
- Державна установа "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) - 80,6%
- Через інші органи, установи, організації - 7,0%



Із загальної кількості звернень, 1157 звернень (59,8 %) складають заяви, клопотання, 748 звернень (38,7 %) – скарги, пропозиції надійшли у 29 зверненнях, що складає 1,5 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,1 % (1917 звернень), колективних надійшло 17 звернень (0,9 %). Загалом до НКРЗІ протягом 9 місяців 2014 року звернулося 2171 громадян (з урахуванням колективних звернень).

Від громадян, які мають встановлені законодавством пільги – інвалідів Великої Вітчизняної війни та громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, надійшло 487 звернень, що складає 25,2 % від загальної кількості.

На 1218 звернень (63,0 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 496 (25,6 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 26 звернень (1,3 %). За 85 зверненнями (4,4%) громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 109 звернень (5,6 %).

### Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 11,6 % (225 звернень). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності телефонного зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків та порядку отримання рахунків за телекомунікаційні послуги, надання послуг довідкової служби.

Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 1323 (68,4 %). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо відсутності доступу до послуг (блокування номера телефону), незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, організації надання послуг.

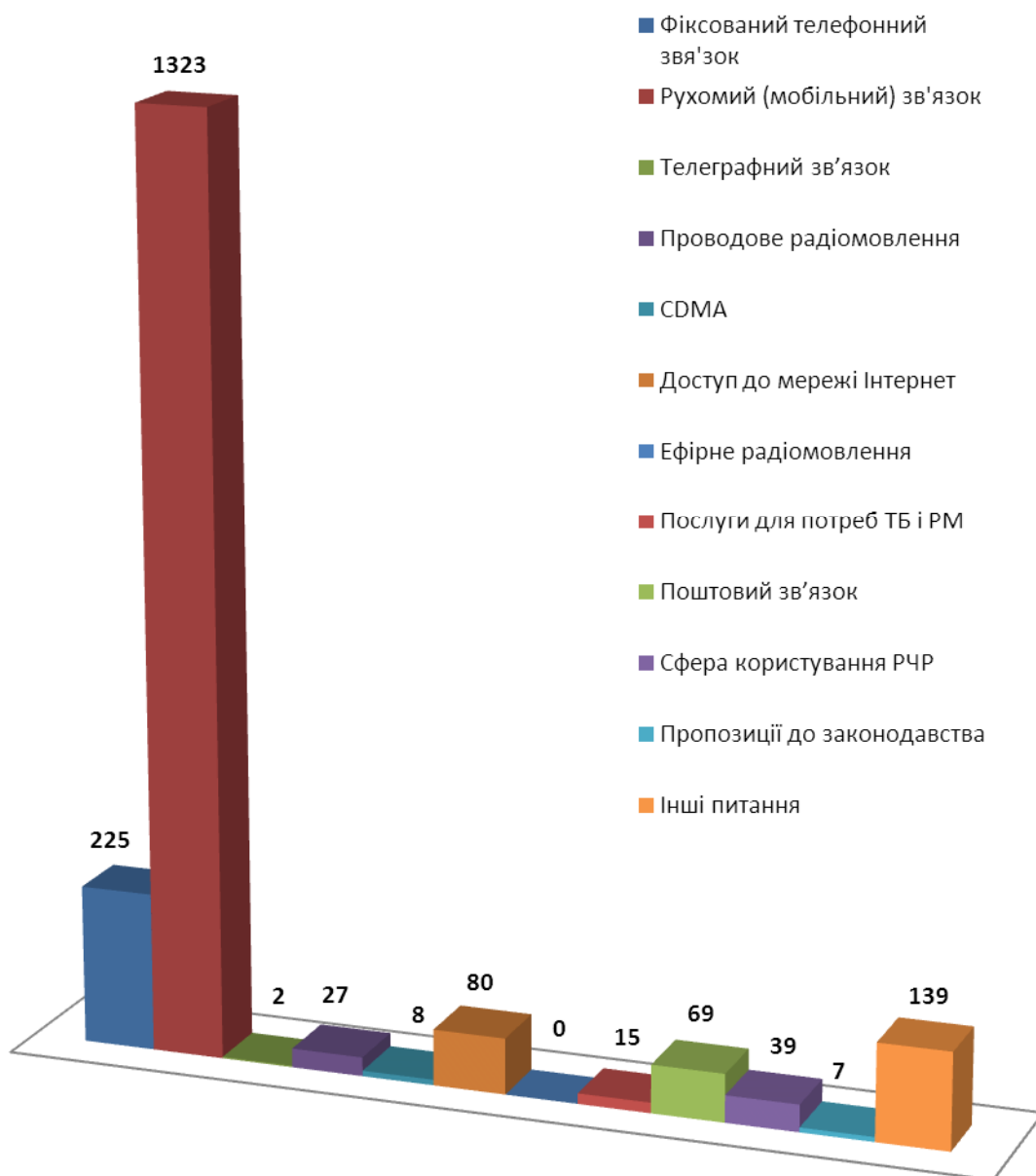
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 80 звернень (4,1 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків та організації надання послуг.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 69 звернень (3,6 %). У зверненнях порушувались питання щодо розшуку поштових відправлень та організації надання послуг.

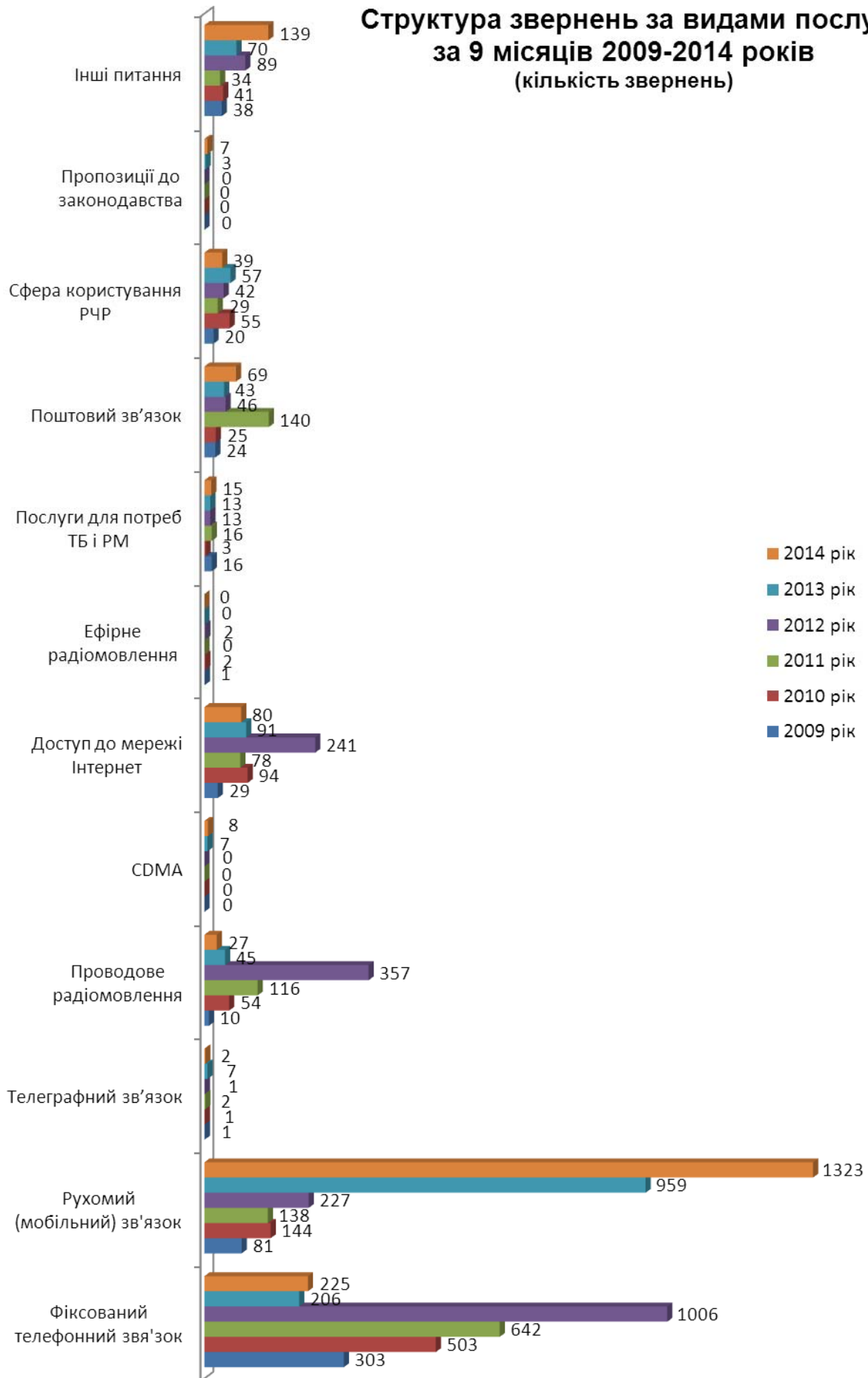
39 звернень (2,0 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів.

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2014 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг у порівнянні з відповідними періодами 2013, 2012, 2011, 2010 та 2009 років наведені у діаграмах:

**Структура звернень за видами послуг  
за 9 місяців 2014 року  
(кількість звернень)**



## Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2009-2014 років (кількість звернень)



Протягом 9 місяців 2014 року НКРЗІ забезпечено проведення особистого прийому Головою та членами НКРЗІ та функціонування в НКРЗІ телефонної „гарячої лінії” для звернень громадян 569-71-01, 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 2014 року звернулося 23 громадянина. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 286 громадян.