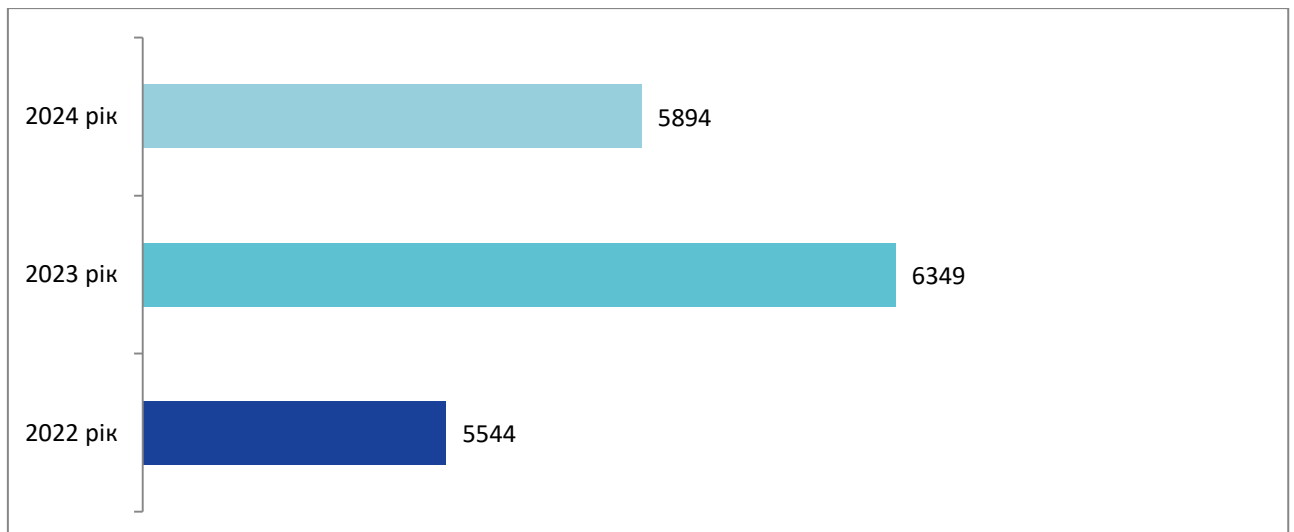


**Інформація щодо роботи зі зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах
електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг
поштового зв'язку
за 2024 рік**

Протягом 2024 року на розгляд до НКЕК надійшло 5894 звернення громадян. З урахуванням колективних звернень до НКЕК за цей період звернулося 7029 громадян, з них:

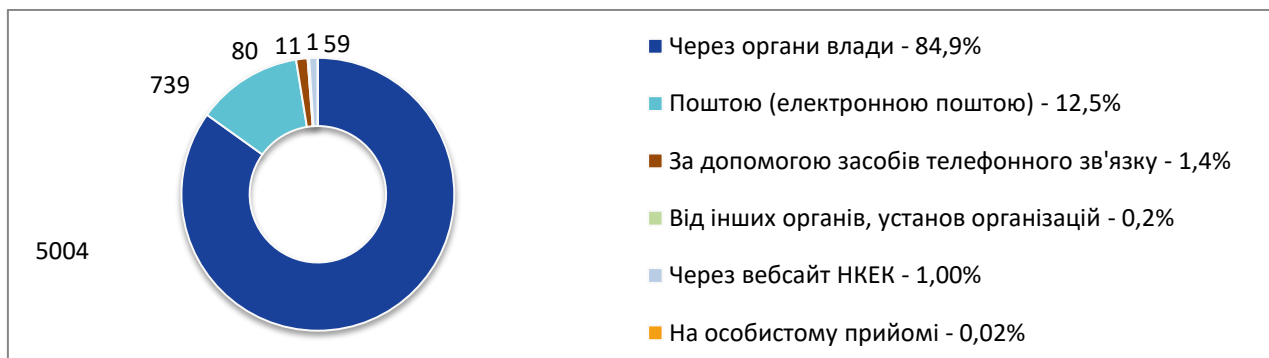
	5 881	13
	Індивідуальних	Колективних
	99,78%	0,22%
Заяви/клопотання	3416	57,96%
Скарги	2441	41,41%
Пропозиції	37	0,63%

У порівнянні з відповідним періодом 2023 року кількість звернень зменшилась на 7,17%, що спричинено життєвими пріоритетами громадян, змінами умов життя населення та міграційними процесами у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, зменшенням кількості абонентів послуг фіксованого зв'язку та послуг радіомовлення з використанням проводової мережі, покращенням надання послуг постачальниками, а також у зв'язку проведенням НКЕК у 2024 році національної освітньої кампанії для споживачів електронних комунікаційних та поштових послуг, яка була спрямована на підвищення обізнаності українців про їх права як споживачів електронних та поштових послуг та заохочення до свідомого користування ними. Водночас, у порівнянні з відповідним періодом 2022 року загальна кількість звернень до НКЕК збільшилась на 6,31 %.



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

Із загальної кількості звернень від громадян через органи влади надійшло 5004 звернення, поштою (електронною поштою) надійшло 739 звернень, за допомогою засобів телефонного зв'язку (на «гарячу лінію» НКЕК) – 80 звернень, від інших органів, установ, організацій – 11 звернень, через вебсайт НКЕК – 59 звернень, на особистому прийомі подане – 1 звернення.



Джерела надходження звернень до НКЕК протягом 2024 року

Слід зазначити, що **через органи влади** найбільше звернень надійшло від: Державної установи «Урядовий контактний центр» – 4674 звернення; Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів – 141 звернення; Секретаріату Кабінету Міністрів України – 65 звернень; Антимонопольного комітету України – 26 звернень; Міністерства цифрової трансформації України – 21 звернення; Міністерства юстиції України – 14 звернень; Апарату Верховної Ради України – 12 звернень; Міністерства розвитку громад та територій України – 10 звернень; Офісу президента України – 10 звернень.

На 3131 звернення (53,1 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 1283 звернення (21,8 %) громадян. Відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» 396 звернень (6,7 %) не підлягало розгляду (звернення, що були визначено анонімними). Відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 858 звернень (14,6 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 226 звернень (3,8 %).



Результати розгляду звернень

Основні питання, які порушувались у зверненнях:

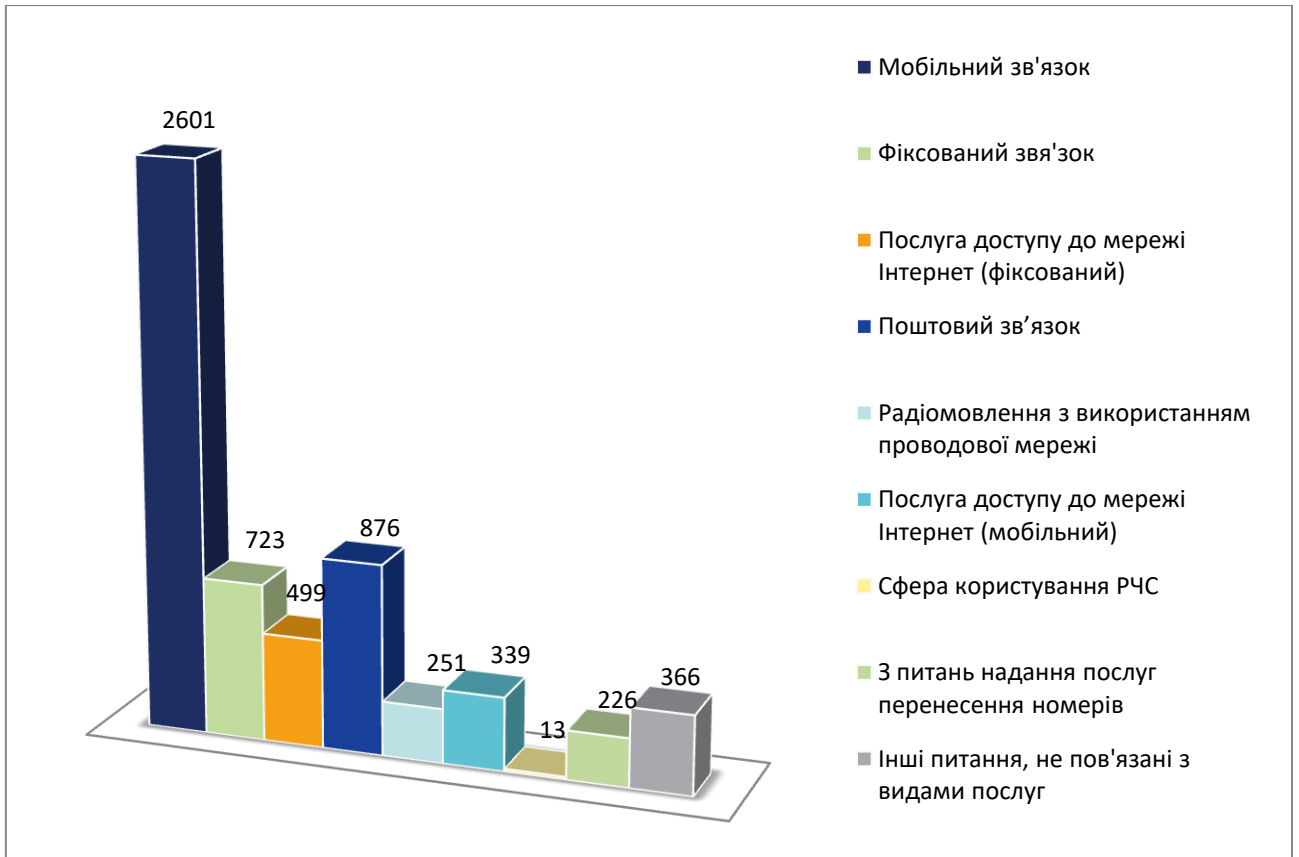
<p>з питань надання послуг мобільного голосового зв'язку</p> <p>2601 44,1%</p> <p>щодо незгоди зі зняттям коштів з особового рахунку (з розміром виставлених рахунків), зміни тарифного плану (тарифів/умов), неякісного зв'язку, організації роботи колл-центру постачальника, відсутності доступу (покриття) та відсутності доступу (блокування), порядку надання контенту послуг.</p>	<p>з питань надання послуг фіксованого голосового зв'язку</p> <p>723 12,3%</p> <p>щодо тривалої відсутності голосового зв'язку, укладення та/або розірвання договору (підключення/відключення телефону), незгоди з розміром виставлених рахунків, зміни тарифного плану (тарифів/умов), неякісного голосового зв'язку, організації роботи колл-центру постачальника та порядку отримання рахунків.</p>
<p>з питань надання послуг доступу до мережі Інтернет (мобільний)</p> <p>339 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), незгоди з умовами договору.</p>	<p>з питань надання послуг доступу до мережі Інтернет (фіксований)</p> <p>499 8,5%</p> <p>щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання послуг, укладення та/або розірвання договору (підключення/відключення послуг), 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>251 4,3%</p> <p>щодо тривалої відсутності, неякісного надання послуг, укладення та/або розірвання договору (підключення/відключення радіоточки), незгоди з розміром виставлених рахунків.</p>	<p>з питань надання послуг поштового зв'язку</p> <p>876 14,9%</p> <p>щодо доставки та вручення, розшуку поштових відправлень, втрати/пошкодження/нестачі вкладення, порушення контрольних строків пересилання поштових відправлень, незгоди з поверненням поштового відправлення та незгоди з розміром тарифів.</p>
<p>з питань надання послуг перенесення номерів</p> <p>226 3,8%</p> <p>щодо відмови у перенесенні номеру та інших організаційних аспектів обслуговування.</p>	<p>з питань користування радіочастотним спектром</p> <p>13 0,2%</p> <p>щодо правомірності встановлення радіоелектронних засобів, порядку користування (реєстрації) РЕЗ,ВП, та застосування кодів ІМЕІ та створення радіоелектронними засобами завод.</p>

інші питання, не пов'язані з видами послуг

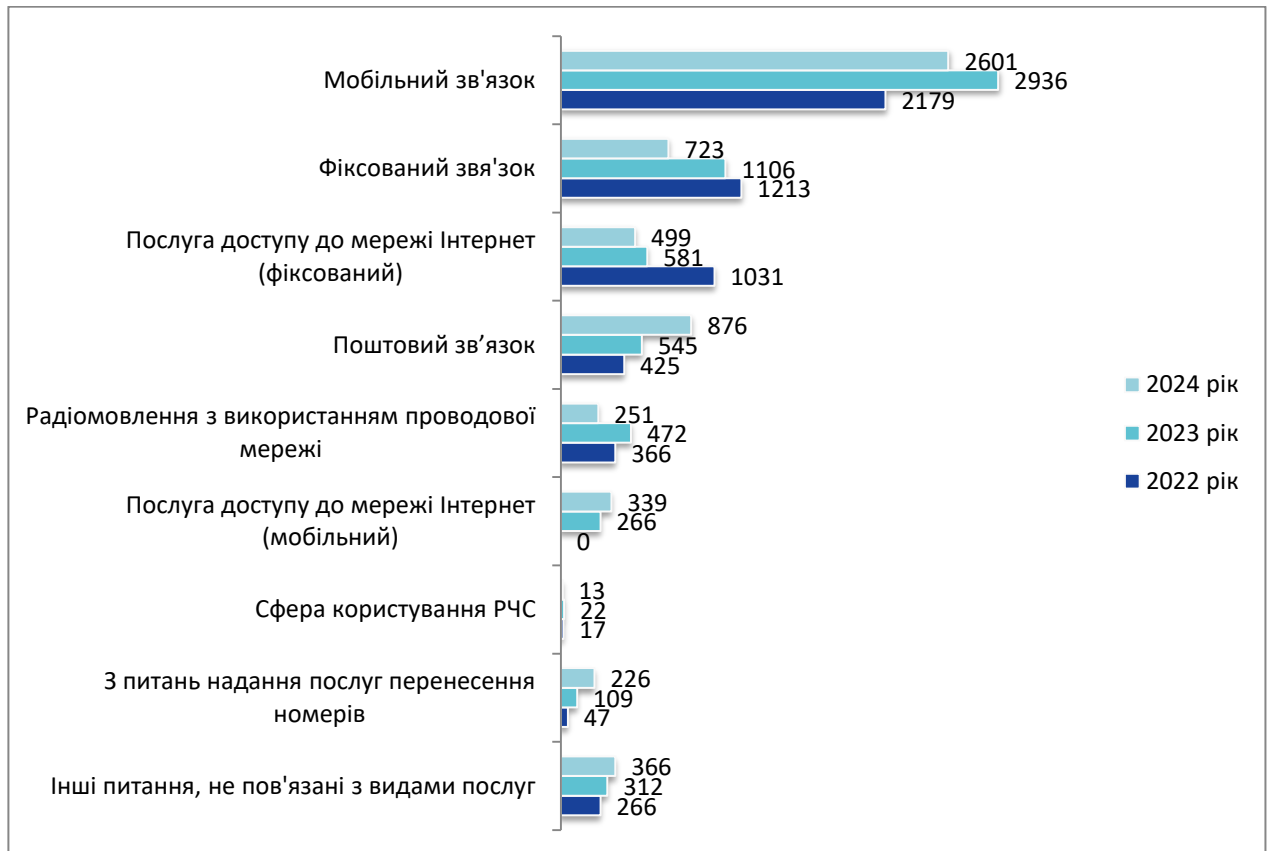
366
6,1%

щодо висловлення подяки працівникам постачальників, неодержання відповіді НКЕК, незгода з відповіддю НКЕК, зняття з розгляду звернення, участь у розіграшах, доступу до забороненого вебсайту, надання аудіовізуальних послуг (медіа-сервісів), націоналізації зв'язку тощо.

Структура звернень за видами послуг за 2024 рік, а також динаміка структури звернень за видами послуг за 2022 - 2024 роки наведені у діаграмах:



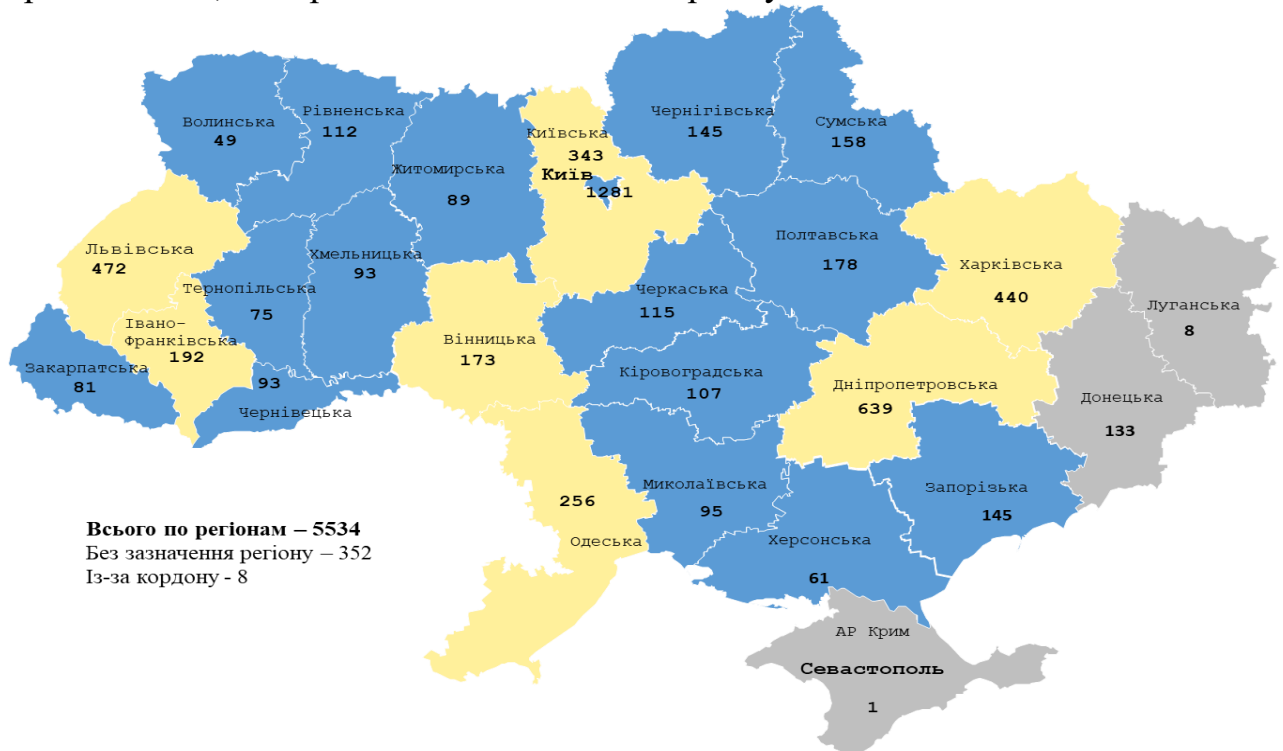
*Структура звернень за видами послуг за 2024 рік
(кількість звернень)*



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

Згідно розподілу звернень по регіонах протягом 2024 року найбільше звернень до НКЕК надійшло з м. Києва (1281) та з наступних областей: Дніпропетровська (639), Львівська (472), Харківська (440), Київська (343) та Одеська (256).

352 звернень надійшло до НКЕК без зазначення місця проживання громадянина, 8 звернень надійшло із-за кордону.



Розподіл звернень по регіонах

Протягом 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 сформувати (подати) звернення за результатом розмови, а також викласти посадовій особі НКЕК усне звернення.

Протягом 2024 року на особистий прийом до Голови та членів НКЕК звернулося 6 громадян.

На «гарячу лінію» НКЕК протягом 2024 року звернулося 145 громадян, при цьому, враховуючи бажання громадян, було оформлено 80 звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян», які увійшли до загальної кількості звернень за 2024 рік.

Крім того, протягом 2024 року на телефон громадської приймальні НКЕК звернулося 687 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, незгоди зі зняттям коштів з особового рахунку (з розміром виставлених рахунків) тощо. На всі дзвінки фахівцями надано компетентну консультацію з порушених питань.