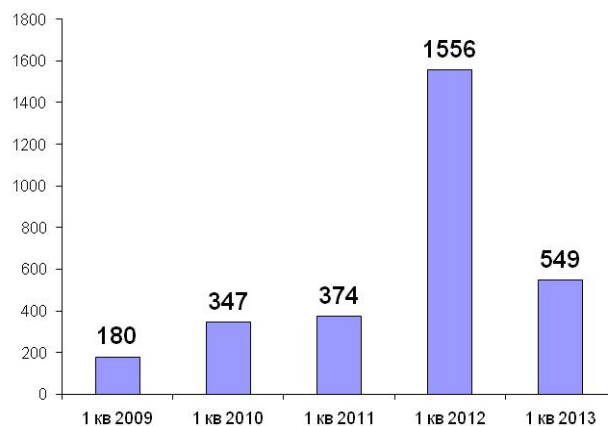


Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації у I кварталі 2013 році

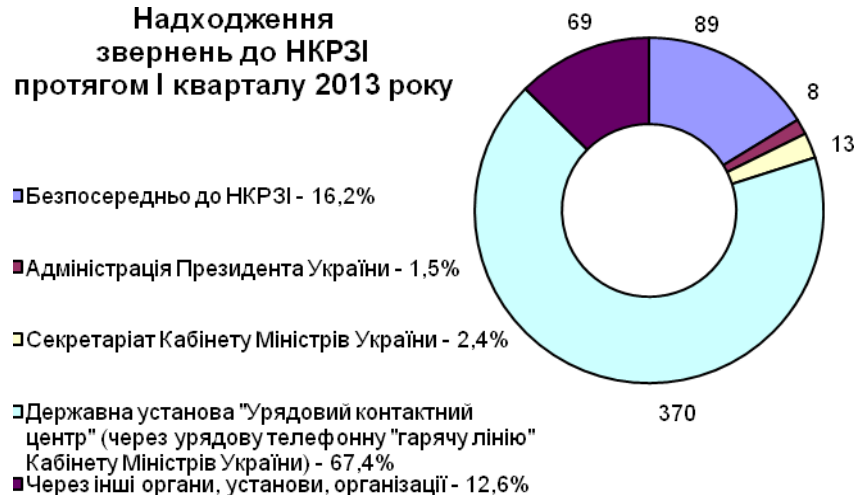
Протягом I кварталу 2013 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 549 звернень громадян та організацій. У порівнянні з відповідним періодом 2011 року кількість звернень зросла в 1,47 рази. Аномальне зростання кількості звернень у відповідному періоді 2012 року було спричинено інформаційно-рекламною акцією державної установи „Урядовий контактний центр”.

**Динаміка надходження
звернень
протягом I кварталу 2009-2013 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень безпосередньо до НКРЗІ надійшло 89 звернень, від Адміністрації Президента України – 8 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 13 звернень, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 370 звернень. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 69 звернень.

**Надходження
звернень до НКРЗІ
протягом I кварталу 2013 року**



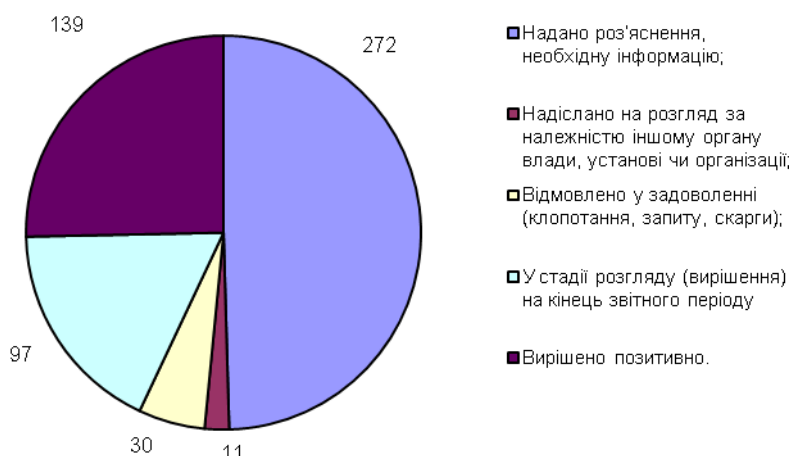
Із загальної кількості звернень 328 (59,7 %) складають заяви, клопотання, 214 звернень (39 %) – скарги, пропозиції надійшли у 7 зверненнях, що складає 1,3 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 98 % (540 звернень), колективних надійшло 9 звернень (1,6%). Загалом до НКРЗІ протягом I кварталу 2013 року звернулося 650 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 138 звернень, що складає 25,1 % від загальної кількості.

На 272 звернення (49,5 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення, необхідну інформацію. Вирішено позитивно 139 звернень (25,3%). Надіслано за належністю іншим органам влади 11 звернень. За 30 зверненнями відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України "Про звернення громадян". Знаходиться у стадії розгляду на кінець I кварталу 2013 року – 97 звернень (17,7 %).

Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 9,8 % (54 звернення). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків за телекомунікаційні послуги, організації надання телекомунікаційних послуг.

Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань організації надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 380 (69,2 %). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо відсутності доступу до послуг (покриття, блокування номера телефону), незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, організації надання послуг, зміни тарифного плану (умов), незгода з розміром тарифів.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (14 звернень або 2,6 %) більшість споживачів скаржилися на незгоду з розміром виставлених рахунків на послуги проводового радіомовлення та тривалу відсутність їх надання.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 25 звернень

(4,6 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 17 звернень (3,1 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшук поштових відправлень.

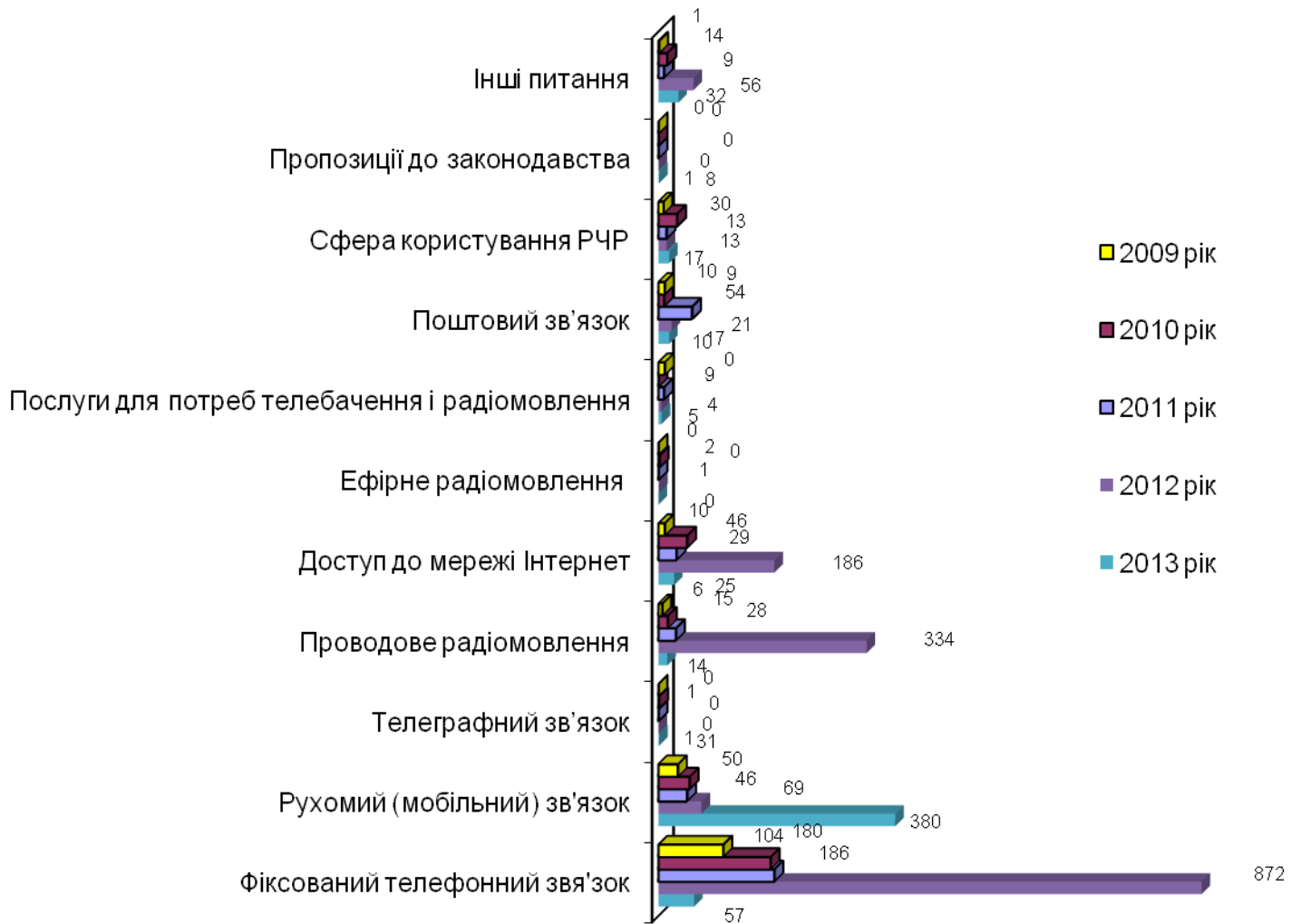
17 звернень (3,1 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями та застосування кодів IMEI, здійснення РЕЗ радіозавод.

Структуру звернень за видами послуг за I квартал 2013 року, а також у порівнянні з відповідними періодами 2012, 2011, 2010 та 2009 років, наведено у діаграмі:

**Структура звернень за видами послуг
за I квартал 2013 року**
(кількість звернень)



Структура звернень за видами послуг за періоди I кварталу 2009-2013 років (кількість звернень)



Протягом I кварталу 2013 року до Громадської приймальні НКРЗІ звернулося 102 громадянина. Крім того, за телефоном телефонної „гарячої лінії” для звернень громадян 569-71-01, яка проводилась кожену середу з 11:00 до 13:00, протягом зазначеного періоду 2013 року, надійшло 9 звернень. У телефонному режимі на порушені громадянами питання надавались відповідні роз'яснення фахівцями НКРЗІ.

У ході розгляду звернень НКРЗІ детально опрацьовувалась інформація операторів, провайдерів телекомунікацій з питань, що порушувались громадянами. Також протягом I кварталу 2013 року в межах здійснення державного нагляду за ринком телекомунікацій під час проведення планових перевірок за додержанням суб'єктами ринку законодавства про телекомунікації посадовими особами НКРЗІ було перевірено порядок організації роботи із зверненнями громадян у 45 операторів, провайдерів телекомунікацій.

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації і надалі буде продовжено роботу щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення.