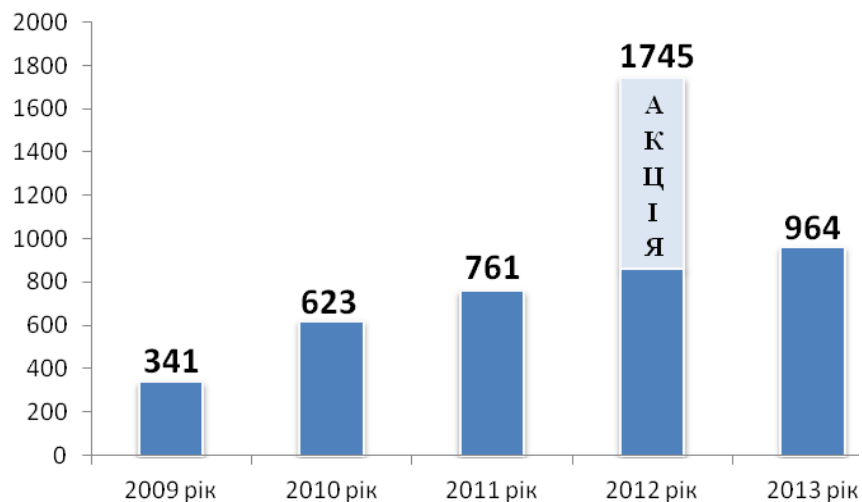


## Інформація щодо роботи із споживачами та зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за I півріччя 2013 року

Протягом I півріччя 2013 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 964 звернення громадян та споживачів послуг у сфері телекомунікацій, інформатизації, користувачів радіочастотним ресурсом та послуг поштового зв'язку (далі – послуги зв'язку та інформатизації). У порівнянні з відповідним періодом 2011 року кількість звернень зросла в 1,65 рази. Порівняння з 2012 роком не може бути коректним, оскільки зростання кількості звернень у I півріччі 2012 року було спричинено інформаційно-рекламною акцією державної установи „Урядовий контактний центр”, яка відбулася у січні 2012 року.

### Динаміка надходження звернень протягом I півріччя 2009-2013 років (кількість звернень)



Із загальної кількості звернень, у I півріччі 2013 року безпосередньо до НКРЗІ надійшло 171 звернення, від Адміністрації Президента України – 15 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 23 звернення, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 631 звернення. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 124 звернення.

### Надходження звернень до НКРЗІ протягом I півріччя 2013 року

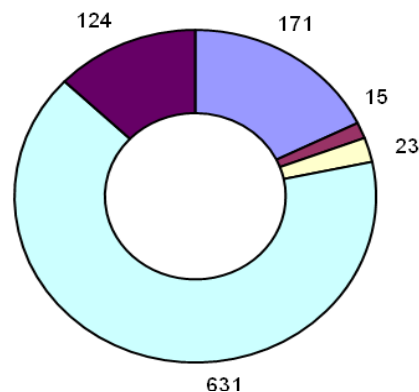
Безпосередньо до НКРЗІ - 17,7%

Адміністрація Президента України - 1,6%

Секретаріат Кабінету Міністрів України - 2,4%

Державна установа "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) - 65,5%

Через інші органи, установи, організації - 12,9%



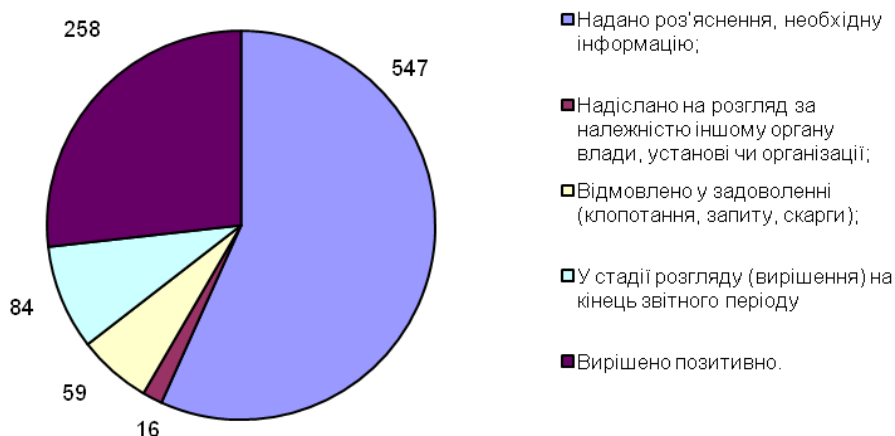
Із загальної кількості звернень, 567 звернень (58,8 %) складають заяви, клопотання, 385 звернень (39,9 %) – скарги, пропозиції надійшли у 12 зверненнях, що складає 1,2 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 98,7 % (951 звернення), колективних надійшло 13 звернень (1,3%). Загалом до НКРЗІ протягом I півріччя 2013 року звернулося 1126 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 285 звернень, що складає 29,6 % від загальної кількості.

На 547 звернень (56,7 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 258 (26,8 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 16 звернень (1,7%). За 59 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець I півріччя 2013 року – 84 звернення (8,7 %).

### Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань організації надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 611 (63,4 %). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо відсутності доступу до послуг (блокування номера телефону), незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, організації надання послуг, зміни тарифного плану (умов), незгоди з розміром тарифів.

Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 13,9 % (134 звернення). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: організації надання телекомунікаційних послуг, тривалої відсутності зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків за телекомунікаційні послуги, надання послуг довідкової служби та незгоди з розміром тарифів.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (33 звернення або 3,4 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та незгоду з розміром тарифів.

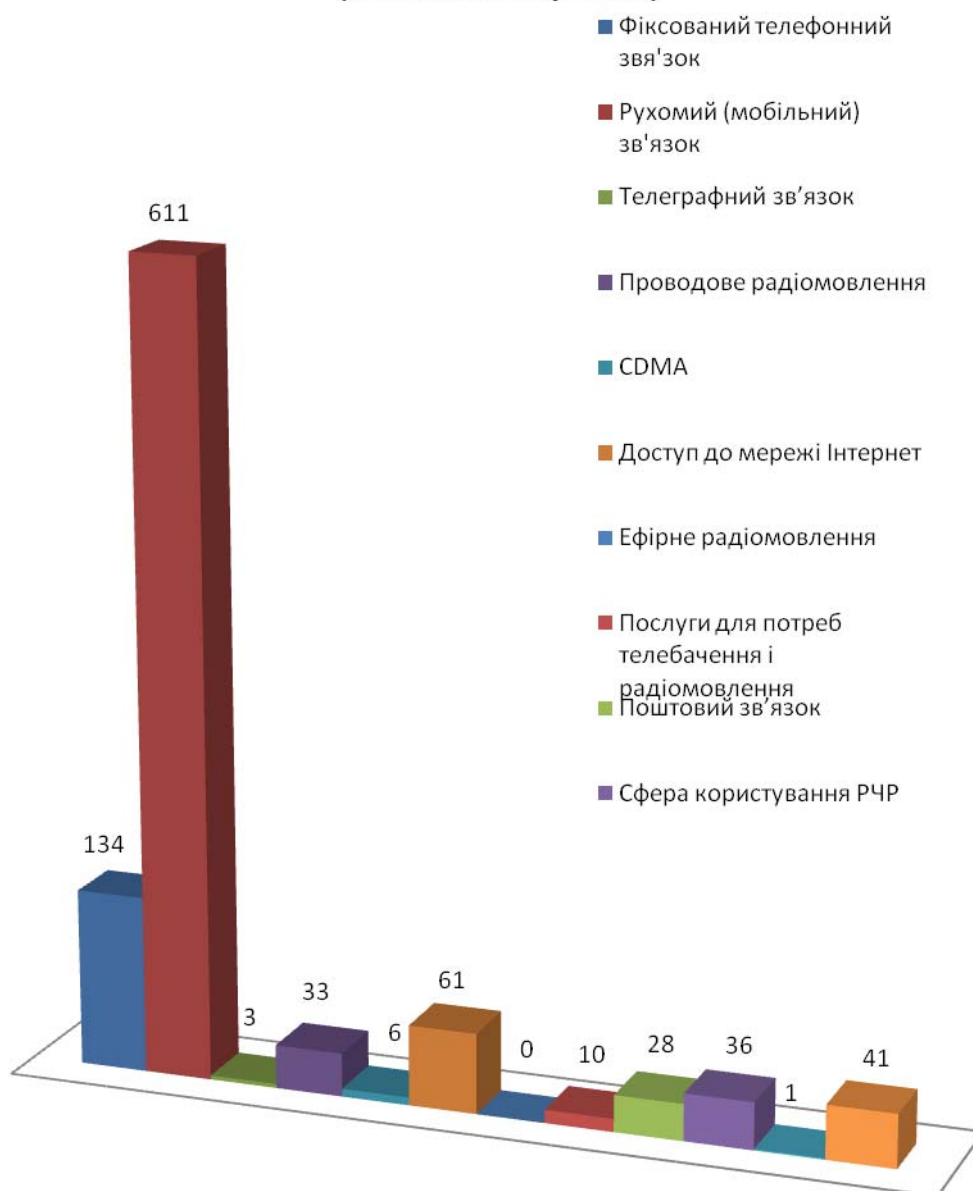
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 61 звернення (6,3 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 28 звернень (2,9 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшуку поштових відправлень.

36 звернень (3,7 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень надійшло з питань порядку користування (реєстрації) радіоелектронними засобами (далі – РЕЗ), випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів, правомірності встановлення РЕЗ, здійснення РЕЗ радіозавад.

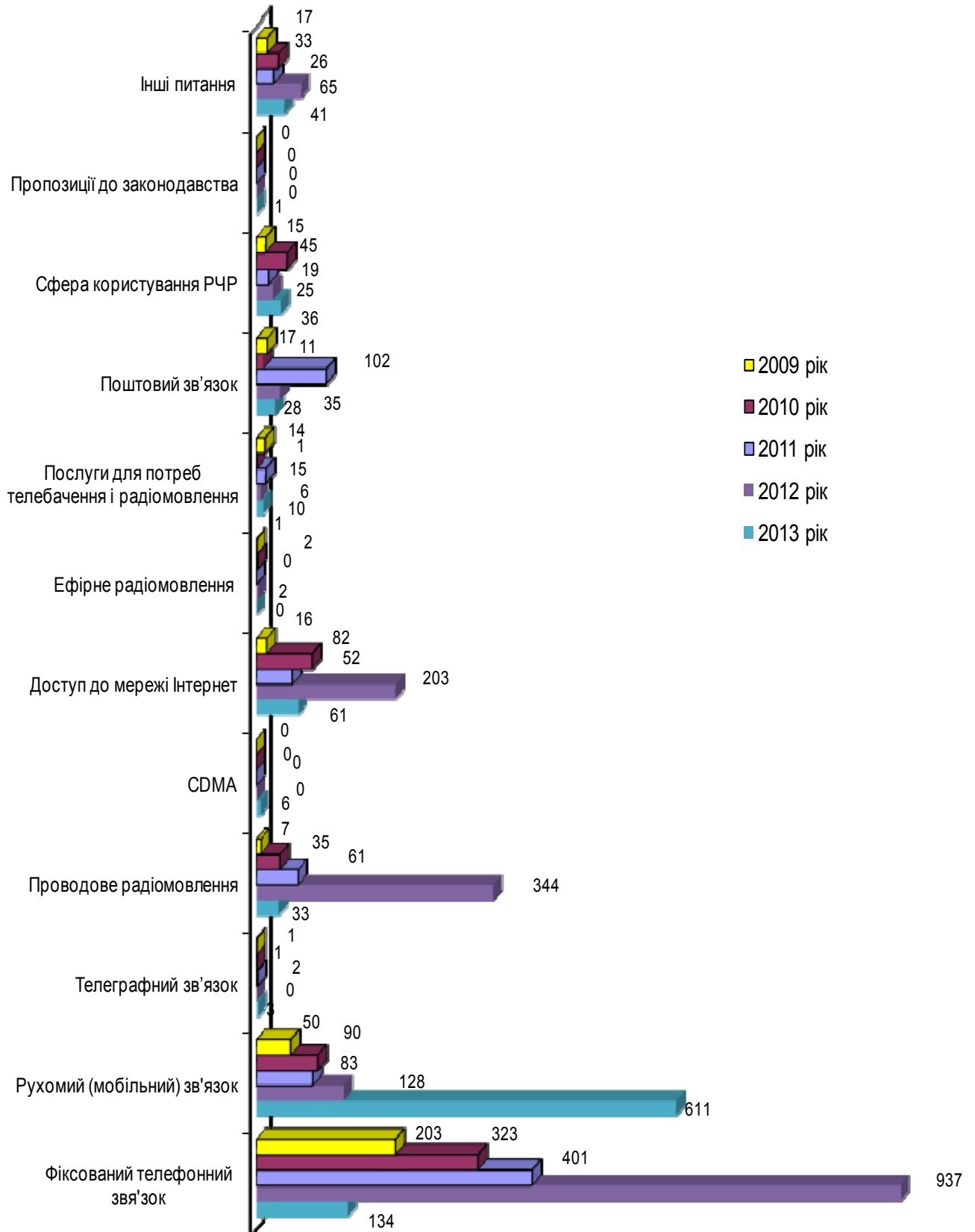
Структуру звернень за видами послуг за I півріччя 2013 року, а також у порівнянні з відповідними періодами 2012, 2011, 2010 та 2009 років, наведено у діаграмах:

### Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2013 року (кількість звернень)



## Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2009-2013 роки

(кількість звернень)



Протягом I півріччя 2013 року до Громадської приймальні НКРЗІ звернулося 180 громадян. 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 11 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 та споживачами послуг зв’язку та інформатизації. Також протягом I півріччя 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 та споживачів послуг зв’язку у 107 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.