

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

Протягом 2013 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 2340 звернень громадян та організацій. У порівнянні з 2011 роком кількість звернень зросла в 1,47 рази. Порівняння з 2012 роком не може бути коректним, оскільки зростання кількості звернень протягом 2012 року було спричинено інформаційно-рекламною акцією державної установи „Урядовий контактний центр”, яка відбулася у січні 2012 року.

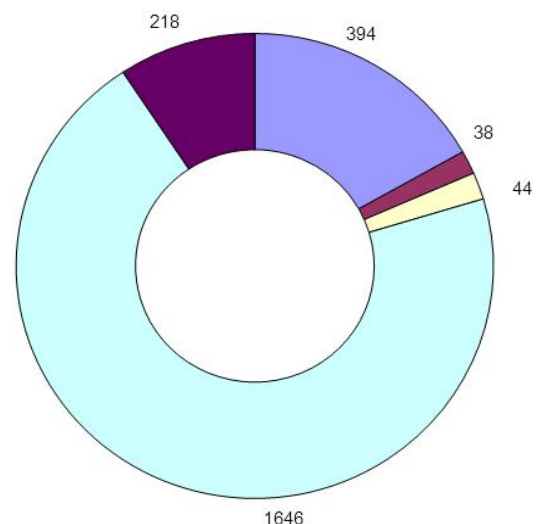
**Динаміка надходження звернень  
за 2009-2013 років  
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 394 звернення, від Адміністрації Президента України – 38 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 44 звернення, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 1646 звернень. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 218 звернень.

**Надходження звернень до НКРЗІ  
протягом 2013 року**

- Безпосередньо до НКРЗІ - 16,8%
- Адміністрація Президента України - 1,6%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 1,9%
- Державна установа "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) - 70,3%
- Через інші органи, установи, організації - 9,3%



Із загальної кількості звернень, 1391 звернення (59,4 %) складають заяви, клопотання, 930 звернень (39,7 %) – скарги, пропозиції надійшли у 19 зверненнях, що складає 0,8 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 98,8 % (2313 звернень), колективних надійшло 27 звернень (1,2%). Загалом до НКРЗІ протягом 2013 року звернулося 2690 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 553 звернення, що складає 23,6 % від загальної кількості.

На 1195 звернень (51,1 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 768 (32,8 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 32 звернення (1,4%). За 147 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 198 звернень (8,5 %).

### Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 11,1 % (259 звернень). 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.

Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 1620 (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 (52 звернення або 2,2 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та незгоду з розміром тарифів.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 128 звернень (5,5 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг,

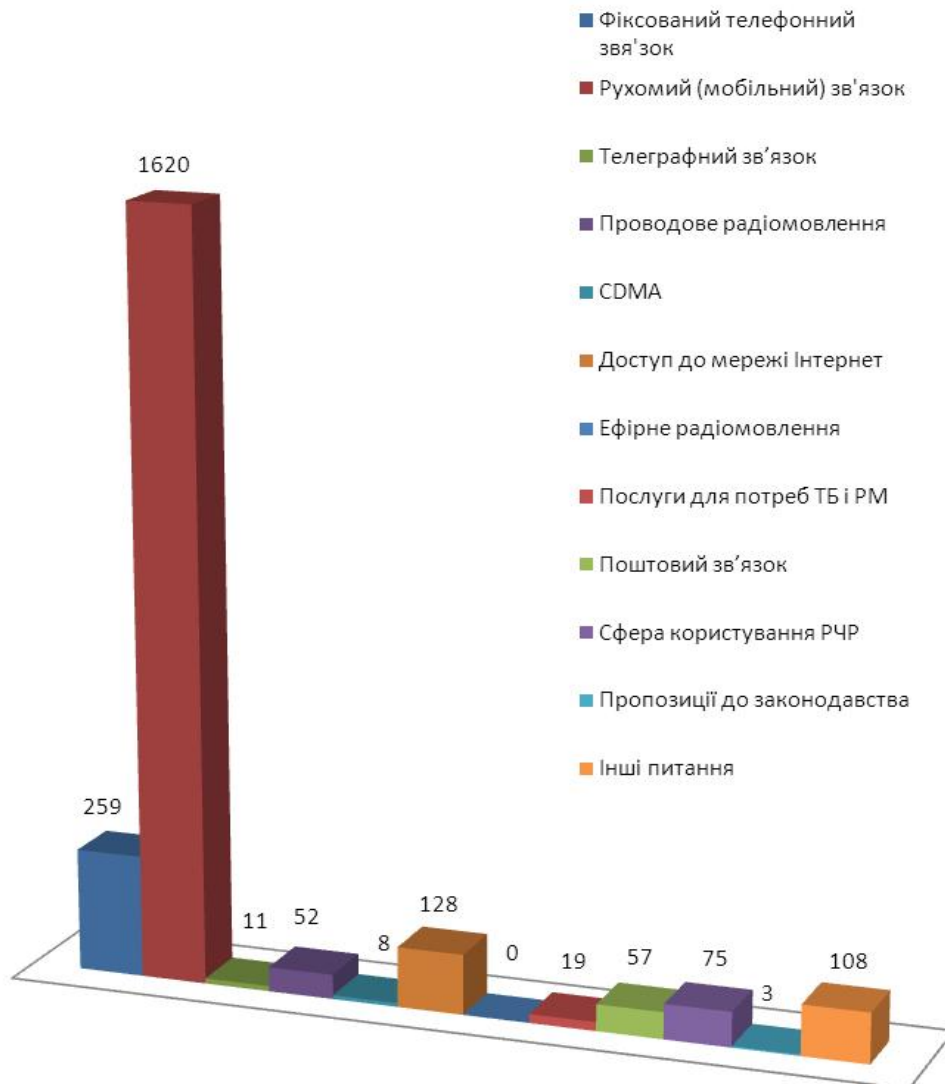
організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 57 звернень (2,4 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшук поштових відправлень.

75 звернень (3,2 %) 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.

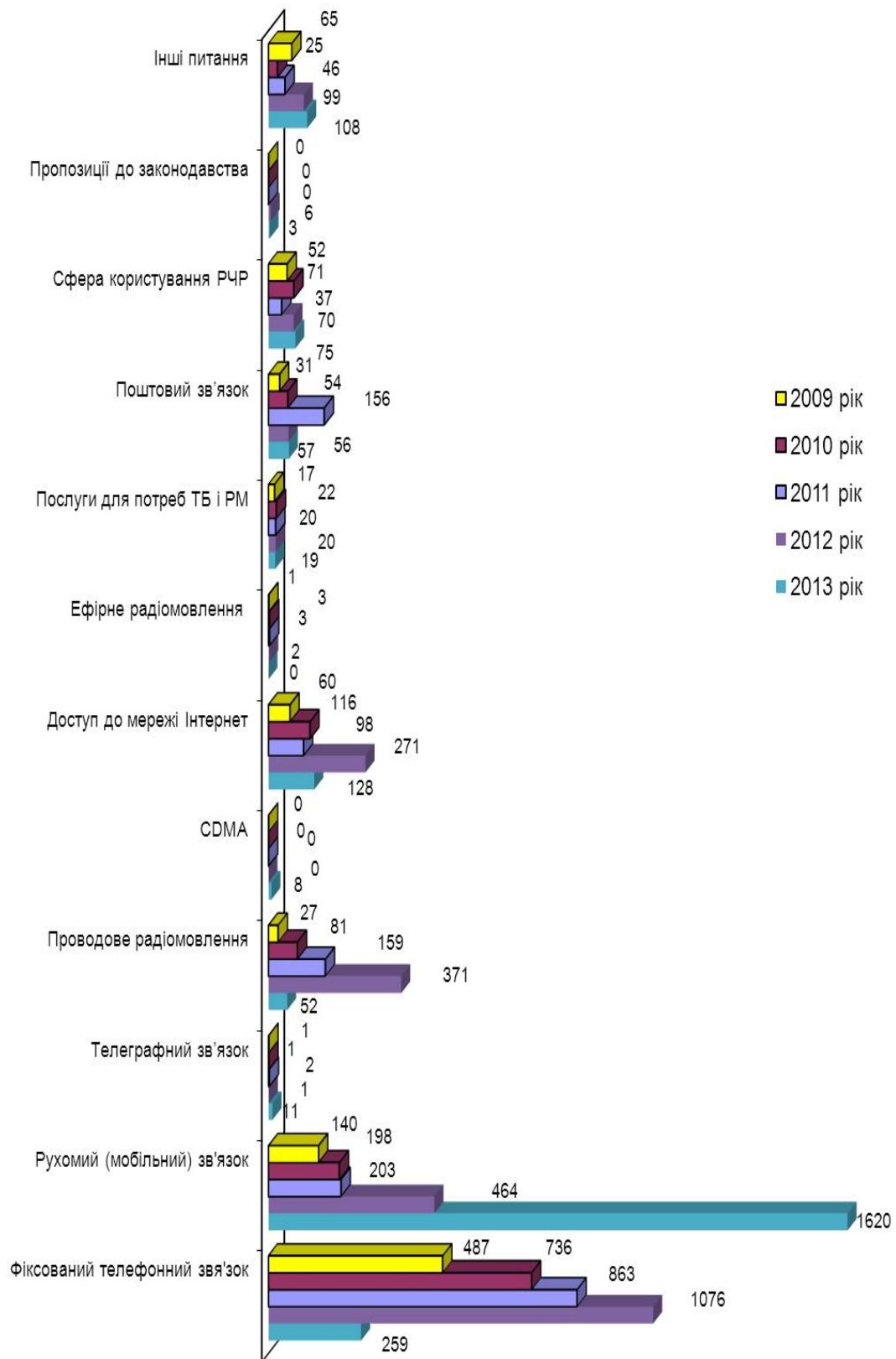
Структура звернень за видами послуг за 2013 рік, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом 2009-2013 років наведені у діаграмах:

### Структура звернень за видами послуг за 2013 рік (кількість звернень)



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

(кількість звернень)



Протягом 2013 року до Громадської приймальні НКРЗІ звернулося 335 громадян. Крім того, за телефоном телефонної „гарячої лінії” для звернень громадян 569-71-01, яка проводилась кожну середу з 11:00 до 13:00, протягом 2013 року надійшло 31 звернення. У телефонному режимі на порушені громадянами питання надавались відповідні роз'яснення фахівцями НКРЗІ.

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.