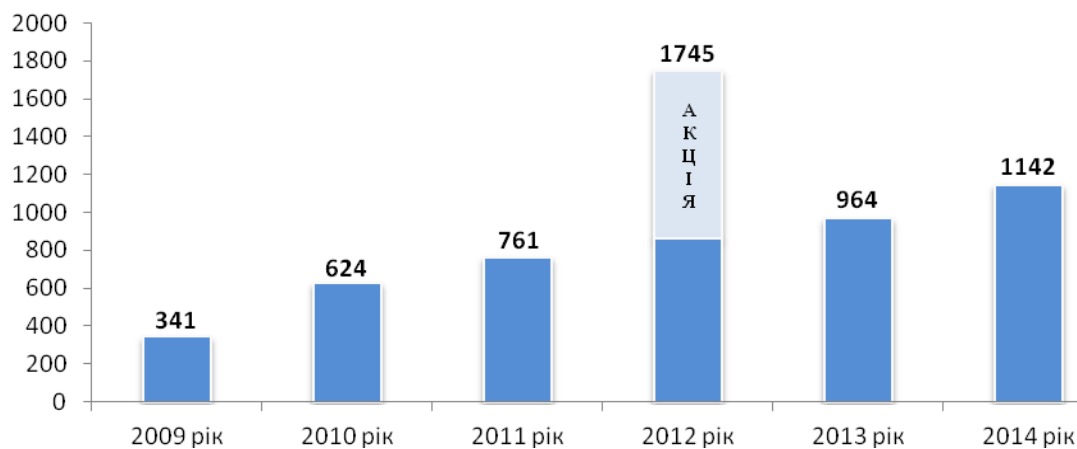


Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за I півріччя 2014 року

Протягом I півріччя 2014 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 1142 звернення громадян та організацій. У порівнянні з відповідним періодом 2013 року кількість звернень зросла на 18 %.

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

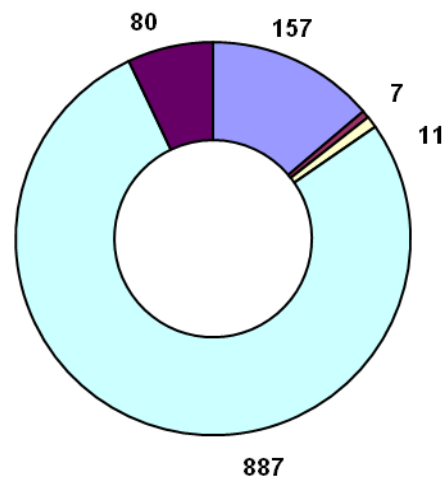
**Динаміка надходження звернень
протягом I півріччя 2009-2014 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 157 звернень, від Адміністрації Президента України – 7 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 11 звернень, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 887 звернень. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 80 звернень.

**Надходження звернень до НКРЗІ
протягом I півріччя 2014 року**

- Безпосередньо до НКРЗІ - 13,7%
- Адміністрація Президента України - 0,6%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 1,0%
- Державна установа "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) - 77,7%
- Через інші органи, установи, організації - 7,0%



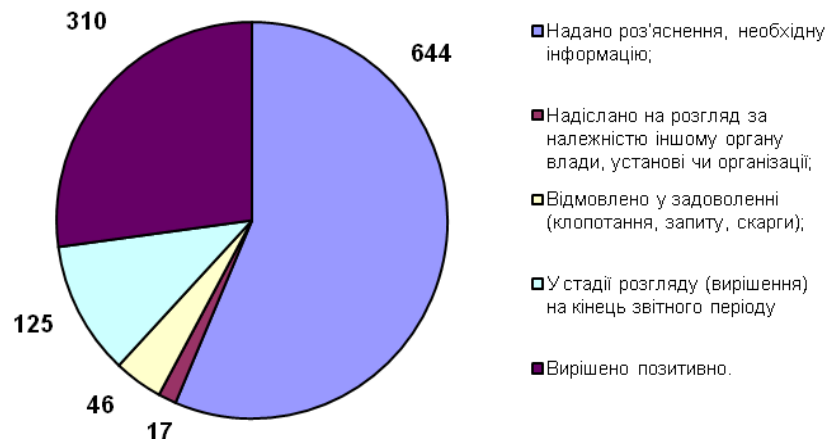
Із загальної кількості звернень, 711 звернень (62,3 %) складають заяви, клопотання, 415 звернень (36,3 %) – скарги, пропозиції надійшли у 16 зверненнях, що складає 1,4 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 98,9 % (1130 звернень), колективних надійшло 12 звернень (1,1%). Загалом до НКРЗІ протягом I півріччя 2014 року звернулося 1318 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 315 звернень, що складає 27,6 % від загальної кількості.

На 644 звернення (56,4 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 310 (27,1 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 17 звернень (1,5%). За 46 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 125 звернень (10,9 %).

Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 13,0 % (148 звернень). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: незгоди з розміром виставлених рахунків та порядку отримання рахунків за телекомунікаційні послуги, тривалої відсутності телефонного зв'язку, надання послуг довідкової служби.

Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 745 (65,2 %). 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 54 звернення (4,7 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків та організації надання послуг.

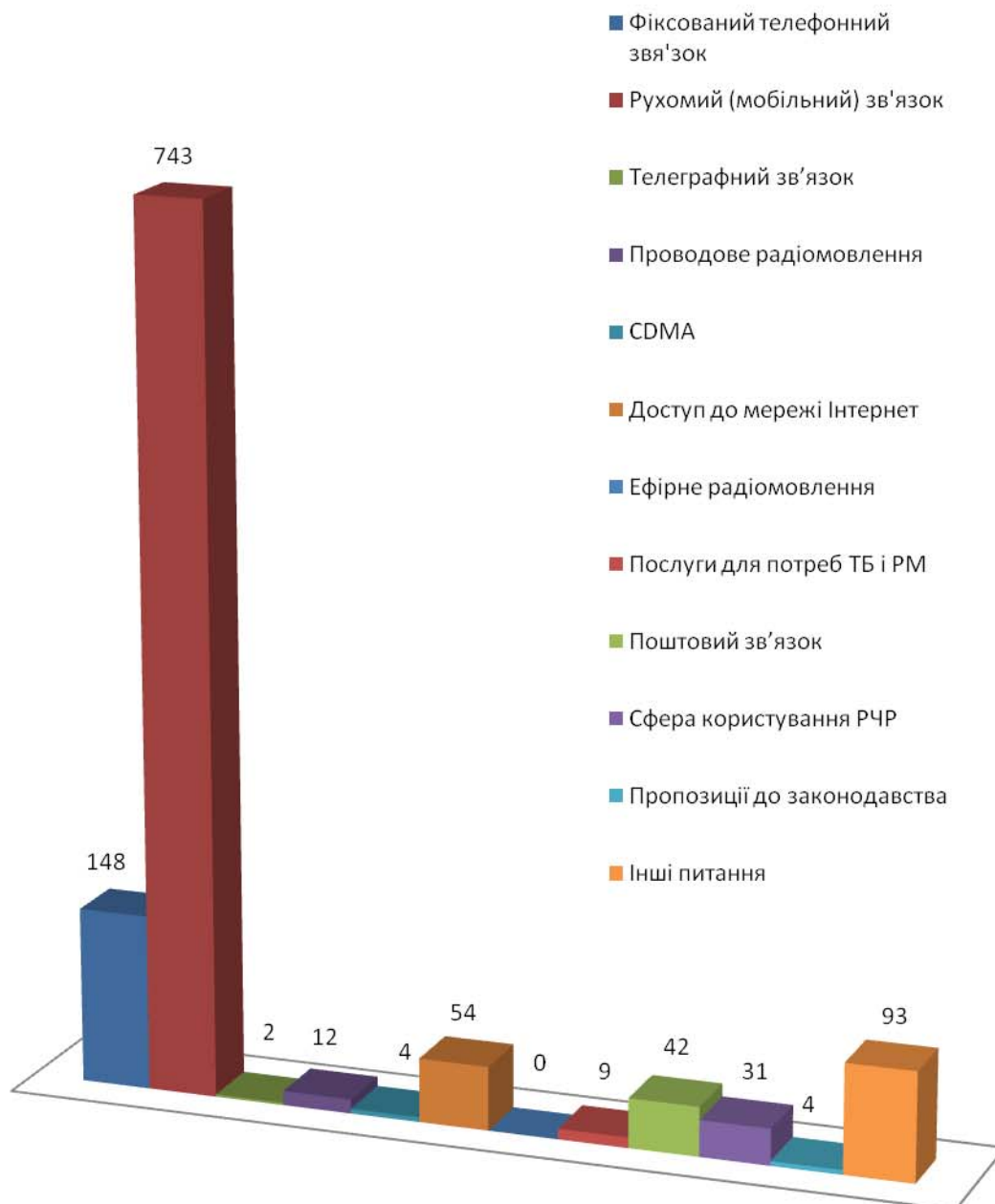
Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 42 звернення (3,7 %). У зверненнях порушувались питання щодо розшуку поштових відправлень та організації надання послуг.

31 звернення (2,7 %) надійшло з питань користування радіочастотним

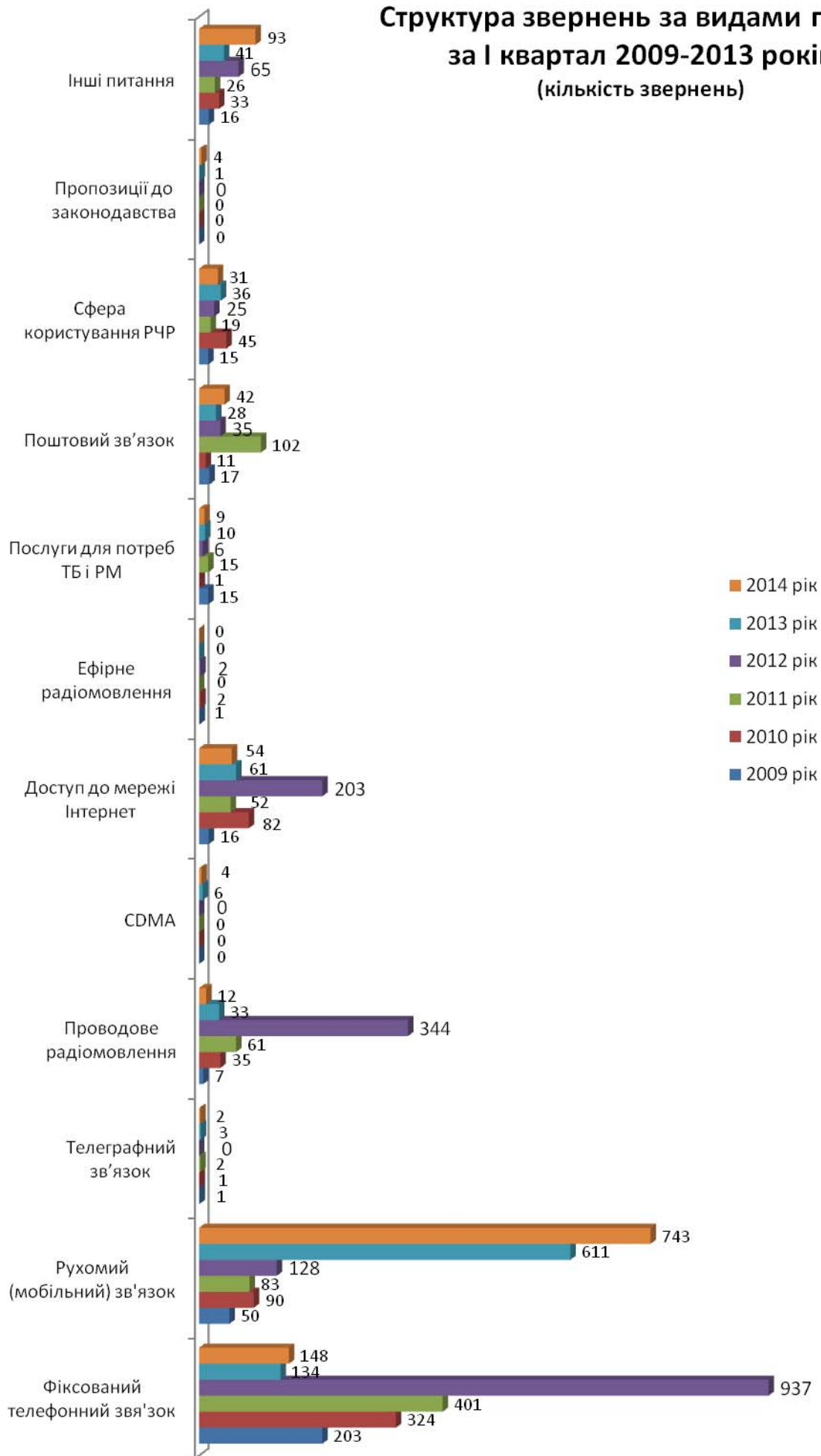
ресурсом. Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів.

Структура звернень за видами послуг за I півріччя 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 I півріччя 2014 року (кількість звернень)



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



Протягом I півріччя 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 кожну 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 I півріччя 2014 року звернулося 12 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 178 громадян.