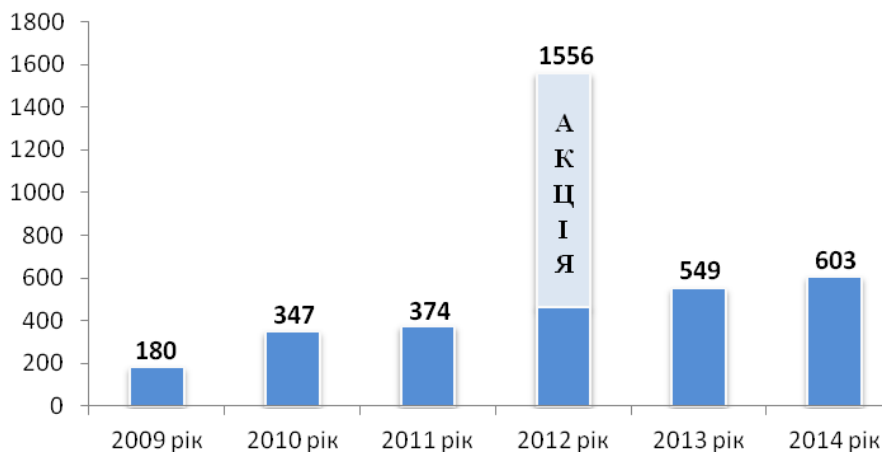


## Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за I квартал 2014 року

Протягом I кварталу 2014 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 603 звернення громадян та організацій. У порівнянні з відповідним періодом 2013 року кількість звернень зросла на 10 %.

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

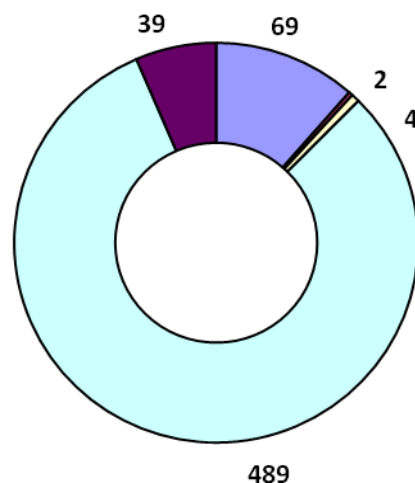
### Динаміка надходження звернень протягом I кварталу 2009-2013 років (кількість звернень)



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 69 звернень, від Адміністрації Президента України – 2 звернення, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 4 звернення, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 489 звернень. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 39 звернень.

### Надходження звернень до НКРЗІ протягом I кварталу 2014 року

- ІБезпосередньо до НКРЗІ - 11,4%
- ІАдміністрація Президента України - 0,3%
- ІСекретаріат Кабінету Міністрів України - 0,7%
- ІДержавна установа "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) - 81,1%
- ІЧерез інші органи, установи, організації - 6,5%



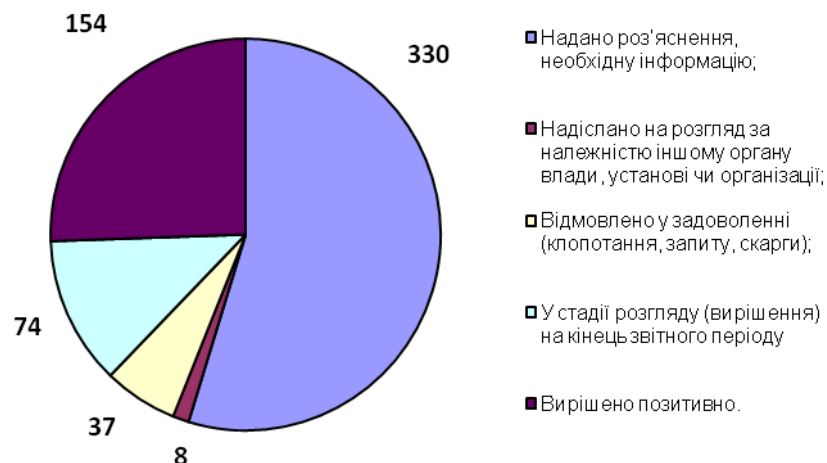
Із загальної кількості звернень, 398 звернень (66 %) складають заяви, клопотання, 198 звернень (32,8 %) – скарги, пропозиції надійшли у 7 зверненнях, що складає 1,2 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,5 % (600 звернень), колективних надійшло 3 звернення (0,5%). Загалом до НКРЗІ протягом I кварталу 2014 року звернулося 611 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 152 звернення, що складає 25,2 % від загальної кількості.

На 330 звернень (54,7 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 154 (25,5 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 8 звернень (1,3%). За 37 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 74 звернення (12,3 %).

### Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 10,8 % (65 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 – 433 (71,8 %). 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 29 звернень (4,8 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

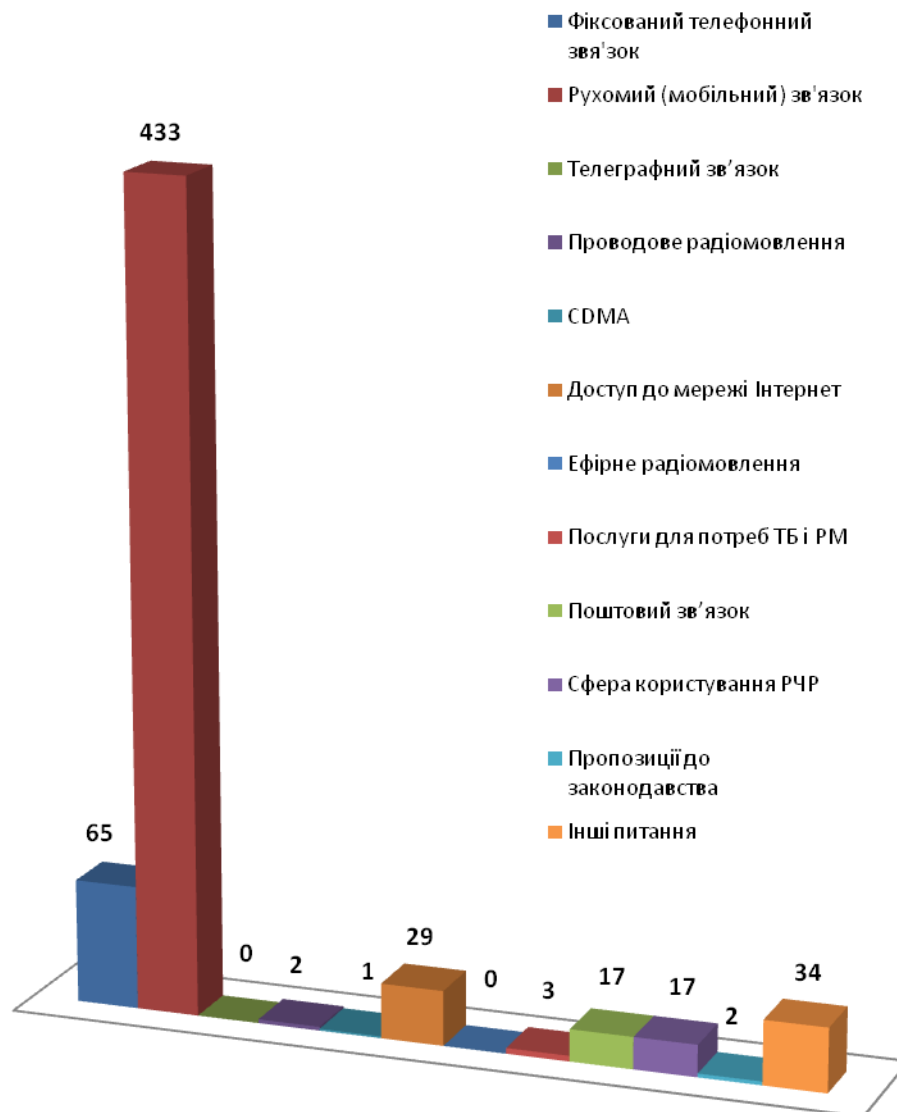
Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 17 звернень (2,8 %). У зверненнях порушувались питання щодо розшуку поштових відправлень та

організації надання послуг.

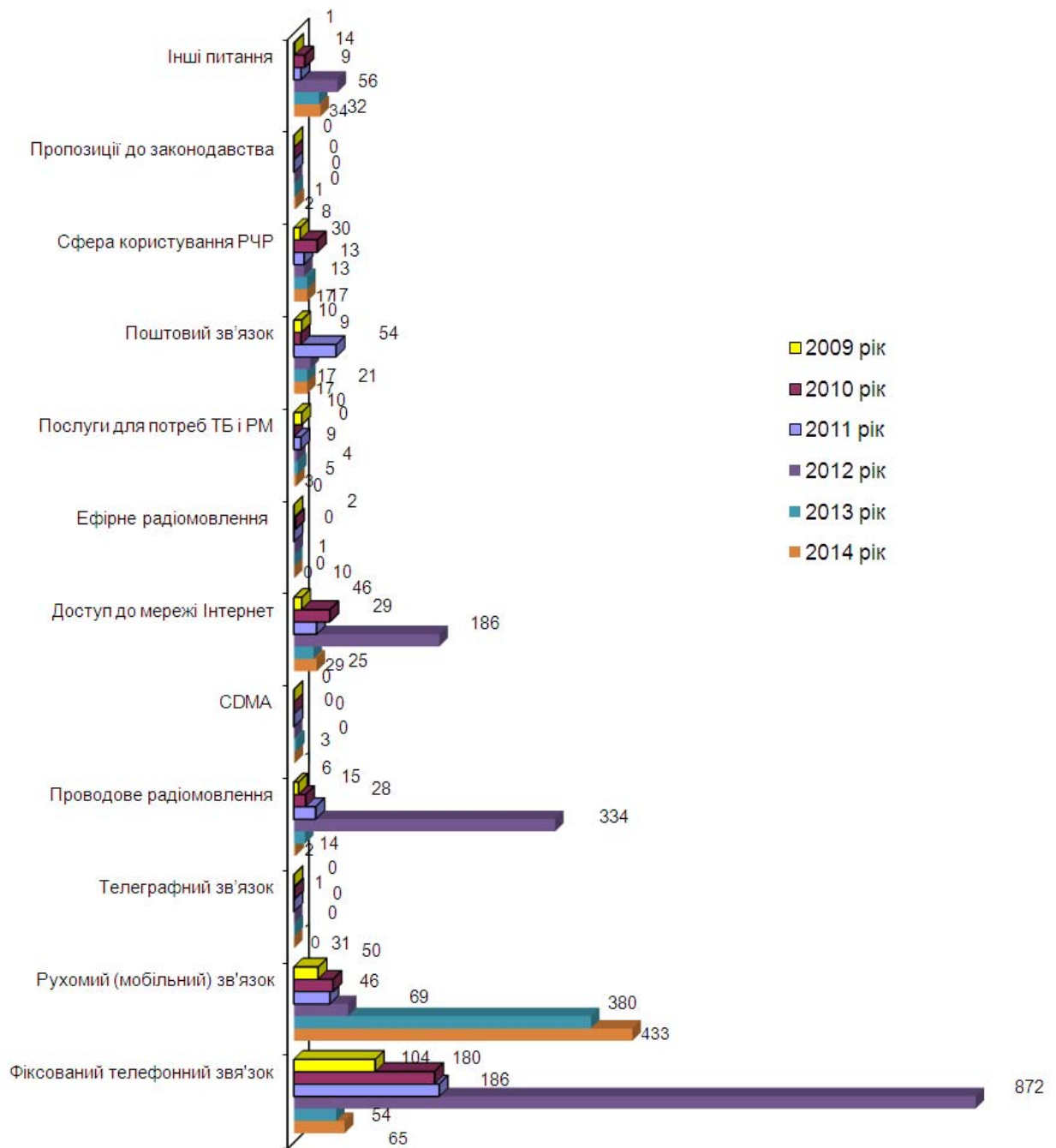
17 звернень (2,8 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень надійшло з питань порядку користування (реєстрації) радіоелектронними засобами (далі – РЕЗ), випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів, правомірності встановлення РЕЗ.

Структура звернень за видами послуг за I квартал 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 квартал 2014 року  
(кількість звернень)**



**Структура звернень за видами послуг  
за I квартал 2009-2014 років  
(кількість звернень)**



Протягом I кварталу 2014 року до Громадської приймальні НКРЗІ звернувся 81 громадянин. Крім того, протягом звітного періоду за телефоном телефонної „гарячої лінії” для звернень громадян 569-71-01, яка проводилась кожену середу з 11:00 до 13:00, надійшло 5 звернень. У телефонному режимі на порушені громадянами питання надавались відповідні роз'яснення фахівцями НКРЗІ.