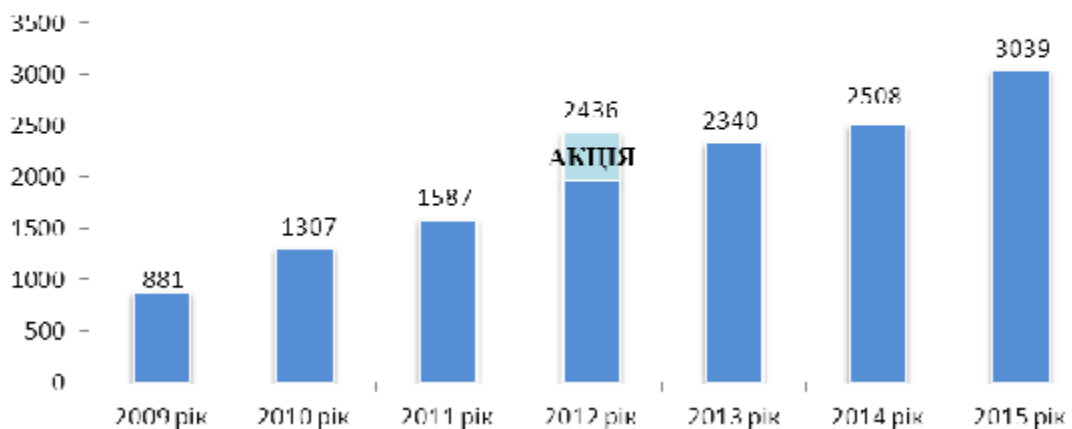


## Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за 2015 рік

Протягом 2015 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 3039 звернень громадян та організацій. У порівнянні з 2014 роком кількість звернень зросла на 21 %. Аномальне зростання кількості звернень протягом 2012 року було спричинено інформаційно-рекламною акцією державної установи „Урядовий контактний центр”.

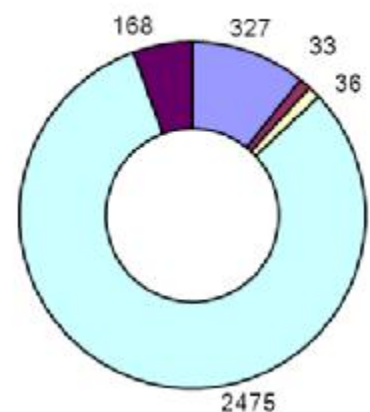
### Динаміка надходження звернень протягом 2009-2015 років (кількість звернень)



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 327 звернень, від Адміністрації Президента України – 33 звернення, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 36 звернень, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 2475 звернень. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 168 звернень.

### Надходження звернень до НКРЗІ протягом 2015 року

- Безпосередньо до НКРЗІ - 10,8%
- Адміністрація Президента України - 1,1%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 1,2%
- Державна установа Урядовий контактний центр (через урядову телефонну гарячу лінію Кабінету Міністрів України) - 81,4%
- Через інші органи, установи, організації - 5,5%



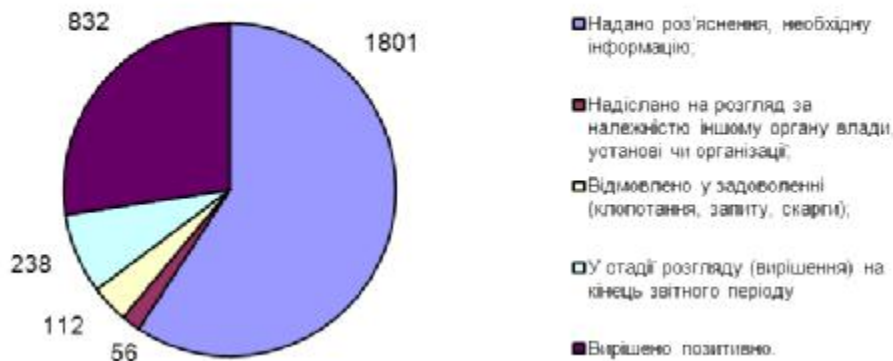
Із загальної кількості звернень, 1853 звернення (61,0 %) складають заяви, клопотання, 1131 звернення (37,2 %) – скарги, пропозиції надійшли у 55 зверненнях, що складає 1,8 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 98,8 % (3003 звернення), колективних надійшло 36 звернень (1,2 %). Загалом до НКРЗІ протягом 2015 року звернулося 3368 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 900 звернень, що складає 29,6 % від загальної кількості.

На 1801 звернення (59,3 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 832 (27,4 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 56 звернень (1,8 %). За 112 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 238 звернень (7,8 %).

### Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 26,5 % (804 звернення), що у 2,2 рази більше ніж у 2014 році. Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків за телекомунікаційні послуги, надання послуг довідкової служби, незгоди з розміром тарифів та організації надання телекомунікаційних послуг.

Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 49,7 % (1511 звернень). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, відсутності доступу до послуг (покриття, блокування номера телефону), організації надання послуг, неякісного зв'язку.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (181 звернення або 6 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

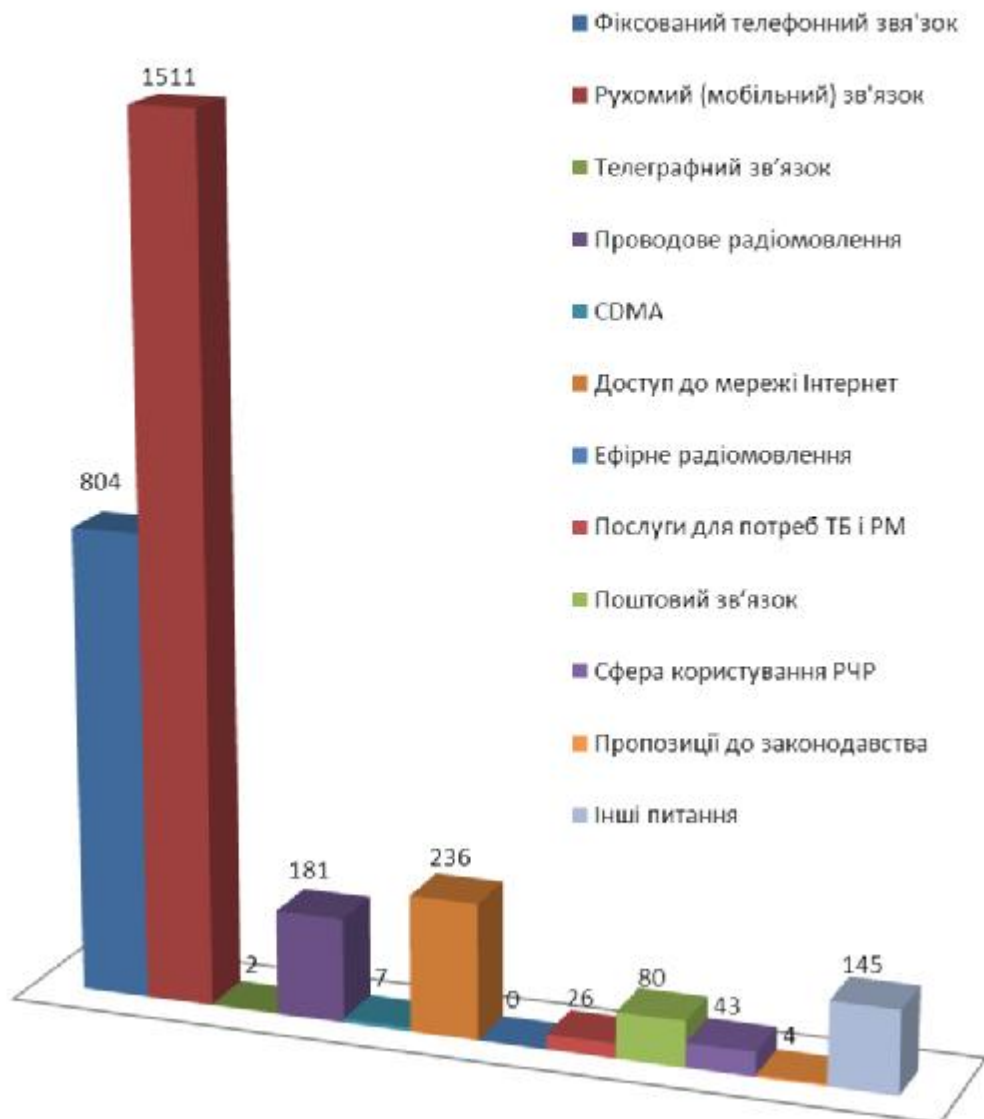
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 236 звернень (7,8 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, організації надання послуг та незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 80 звернень (2,6 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшуку поштових відправлень.

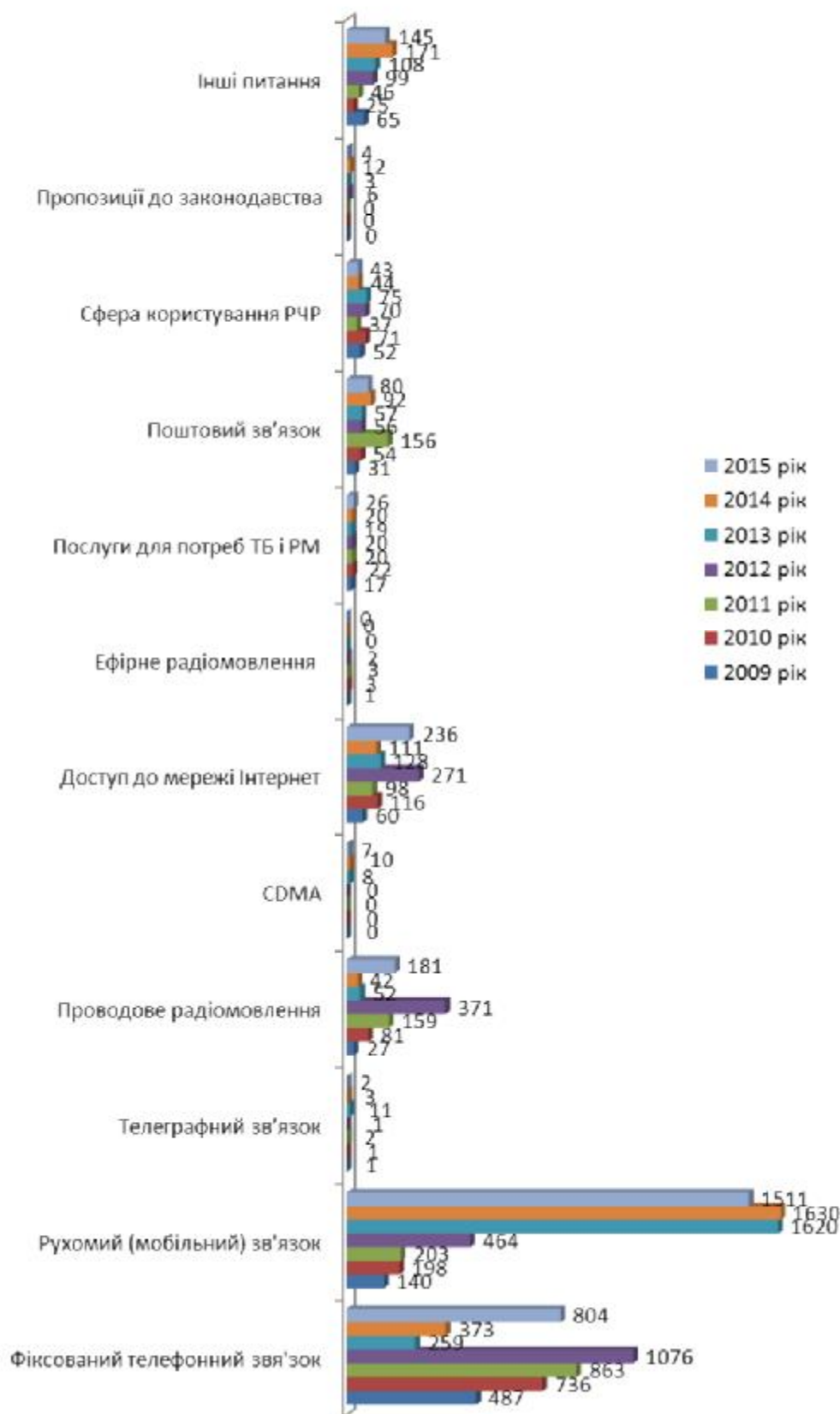
43 звернення (1,4 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень стосувалось правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів.

Структура звернень за видами послуг за 2015 рік, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом 2009-2015 років наведені у діаграмах:

**Структура звернень за видами послуг за 2015 рік**  
(кількість звернень)



## Динамика структури звернень за видами послуг за 2009-2015 роки (кількість звернень)



Протягом 2015 року НКРЗІ забезпечено проведення особистого прийому Головою та членами НКРЗІ, а також функціонування в НКРЗІ телефонної „гарячої лінії” для звернень громадян за номерами телефонів 569-71-01 (до 22.07.2015) 279-02-95 (після 22.07.2015), з метою налагодження зворотного зв’язку із споживачами. Телефонна „гаряча лінія” для звернень громадян проводилась кожену 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 2015 року звернулося 62 громадянина. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 459 громадян.