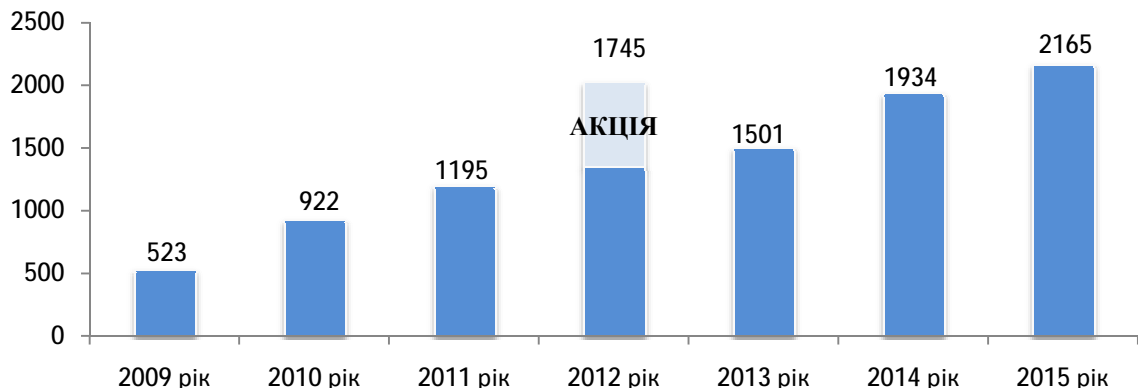


Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за 9 місяців 2015 року

Протягом 9 місяців 2015 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 2165 звернень громадян та організацій. У порівнянні з відповідним періодом 2014 року кількість звернень зросла на 12 %.

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

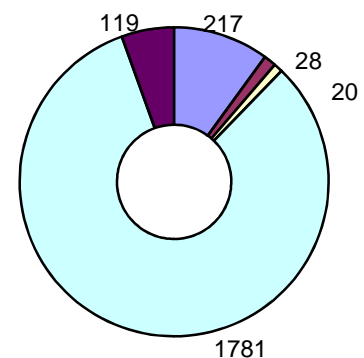
Динаміка надходження звернень протягом 9 місяців 2009-2015 років (кількість звернень)



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 217 звернень, від Адміністрації Президента України – 28 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 20 звернень, від державної установи „Урядовий контактний центр” (через урядову телефонну „гарячу лінію” Кабінету Міністрів України) – 1781 звернення. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 119 звернень.

Надходження звернень до НКРЗІ протягом 9 місяців 2015 року

- Безпосередньо до НКРЗІ - 10,0%
- Адміністрація Президента України - 1,3%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 0,9%
- Державна установа Урядовий контактний центр (через урядову телефонну гарячу лінію Кабінету Міністрів України) - 82,3%
- Через інші органи, установи, організації - 5,5%



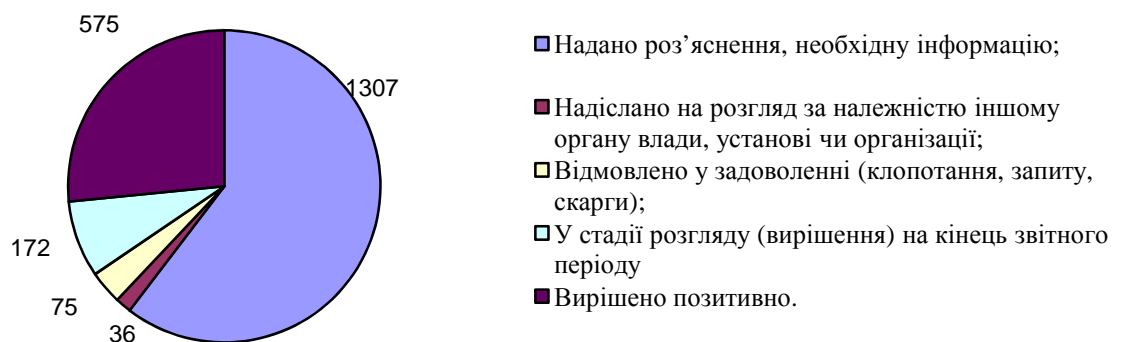
Із загальної кількості звернень, 1303 звернення (60,18 %) складають заяви, клопотання, 824 звернення (38,06 %) – скарги, пропозиції надійшли у 38 зверненнях, що складає 1,76 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 98,9 % (2141 звернення), колективних надійшло 24 звернення (1,1%). Загалом до НКРЗІ протягом 9 місяців 2015 року звернулося 2315 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 643 звернення, що складає 29,7 % від загальної кількості.

На 1307 звернень (69,4 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 575 (26,6 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 36 звернень (1,7%). За 75 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 172 звернення (7,9 %).

Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 24,9 % (539 звернень). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності телефонного зв'язку, надання послуг довідкової служби, незгоди з розміром виставлених рахунків та неякісного телефонного зв'язку.

Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 1130 (52,2 %). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, організації надання послуг, відсутності доступу до послуг (блокування номера телефону), зміни тарифного плану.

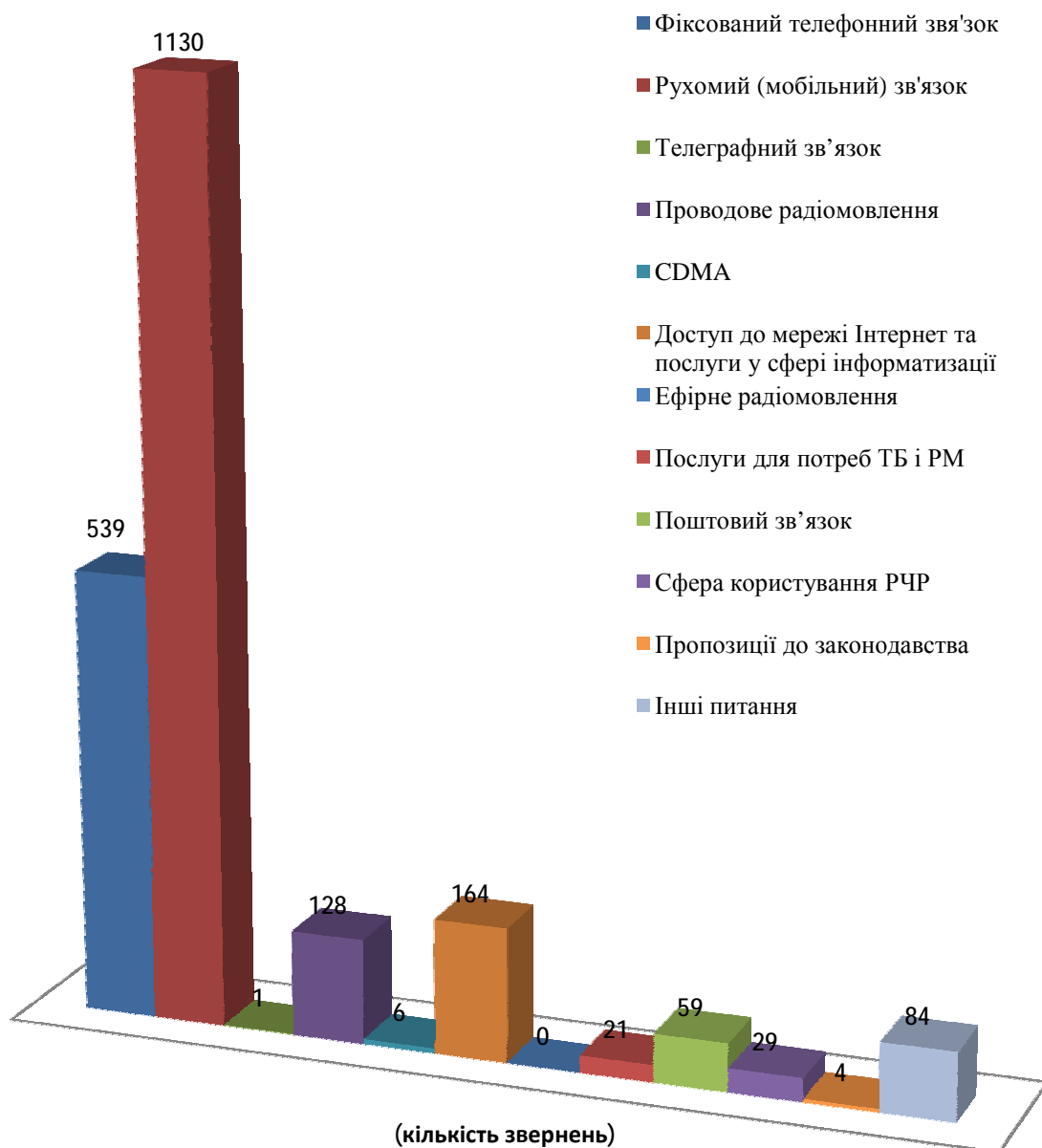
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 164 звернення (7,6 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків, організації надання послуг.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 59 звернень (2,7 %). У зверненнях порушувались питання щодо порядку доставки та вручення поштових відправлень, незгоди з розміром тарифів та розшуку поштових відправлень.

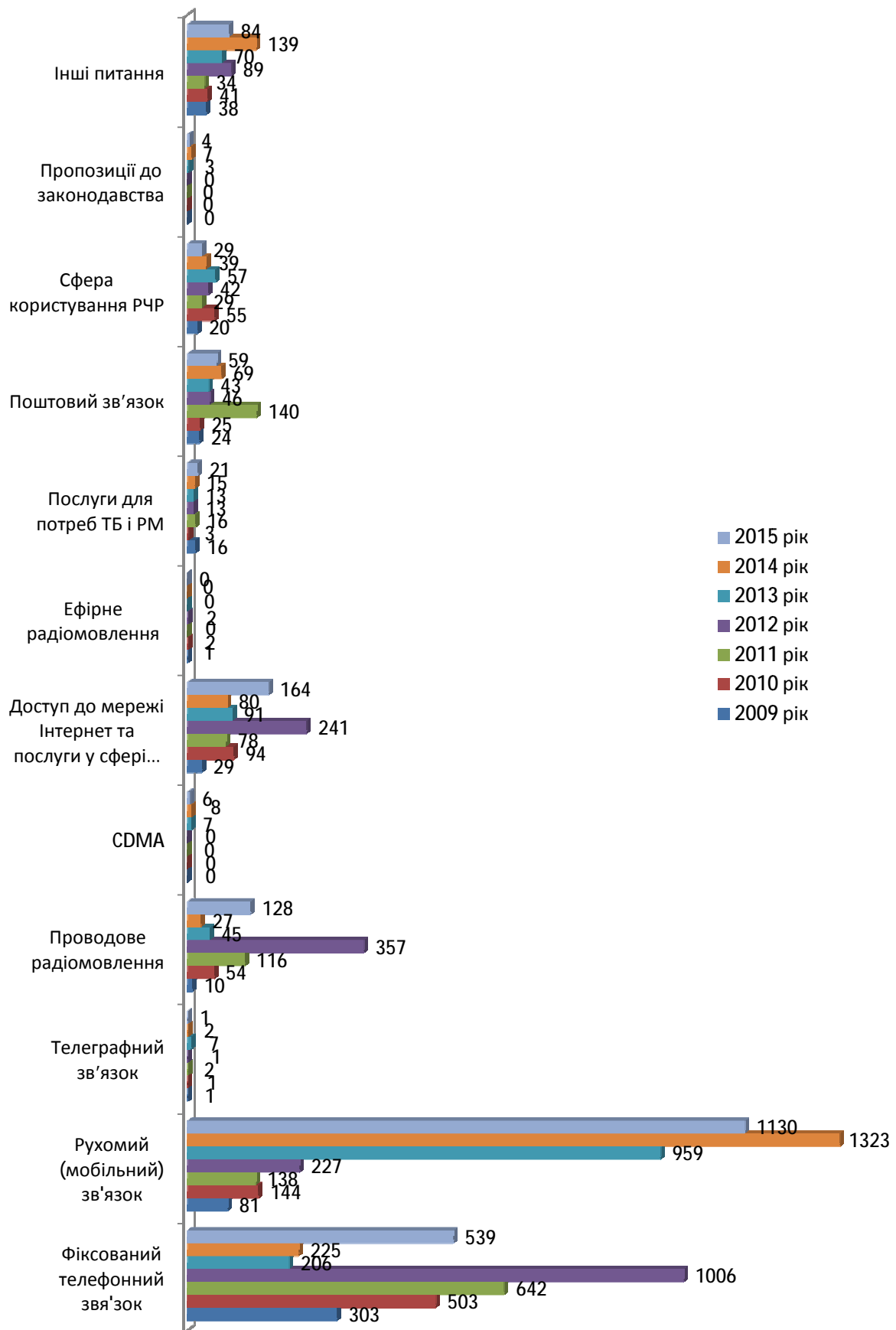
29 звернень (1,3 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів.

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2015 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг у порівнянні з відповідними періодами 2015, 2014, 2013, 2012, 2011, 2010 та 2009 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2015 року



**Динамика структури звернень за видами послуг
за 9 місяців 2009-2015 років
(кількість звернень)**



Протягом 9 місяців 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 9 місяців 2015 року звернулося 43 громадянина. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 329 громадян.