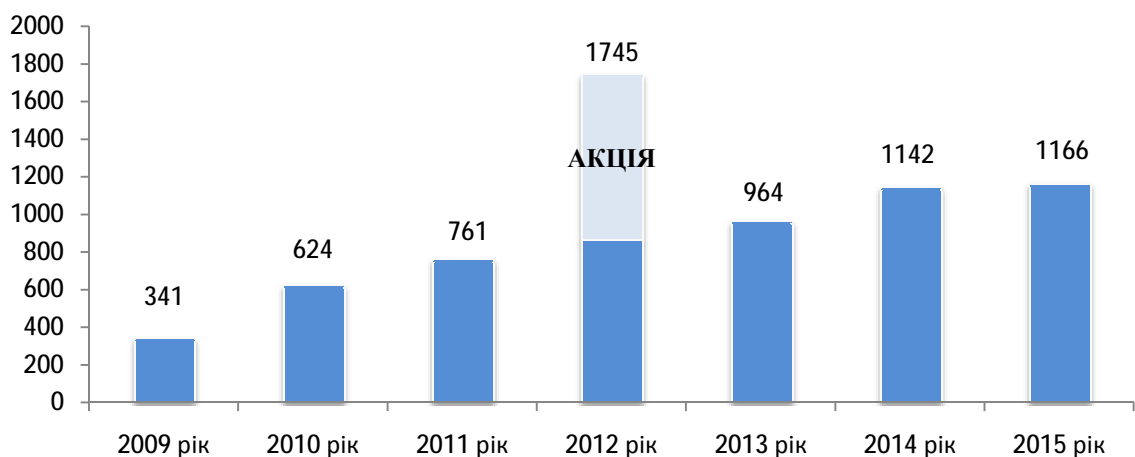


Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за I півріччя 2015 року

Протягом I півріччя 2015 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 1166 звернень громадян та організацій. У порівнянні з відповідним періодом 2014 року кількість звернень зросла на 2 %.

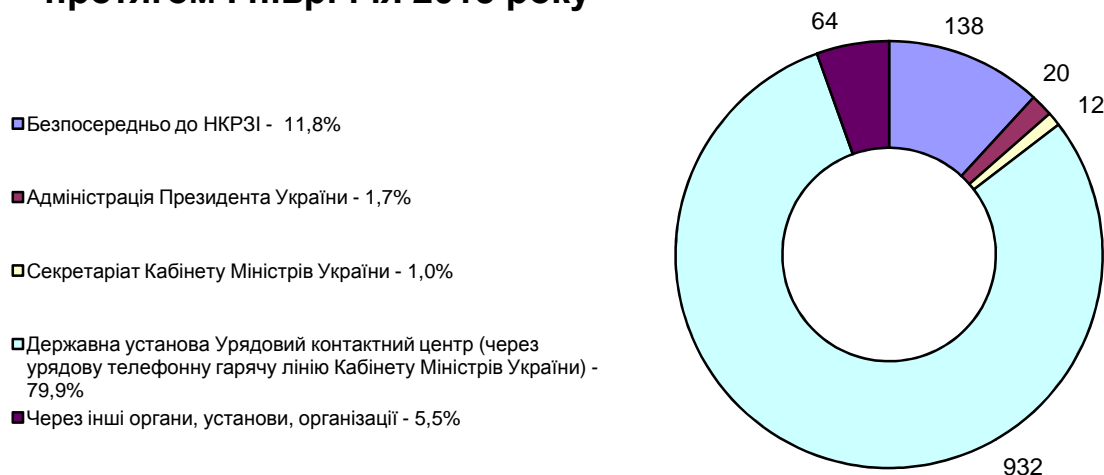
Аномальне зростання кількості звернень у відповідному періоді 2012 року було спричинено інформаційно-рекламною акцією державної установи „Урядовий контактний центр”.

Динаміка надходження звернень протягом I півріччя 2009-2015 років (кількість звернень)



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 138 звернень, від Адміністрації Президента України – 20 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 12 звернень, від державної установи „Урядовий контактний центр” (через урядову телефонну „гарячу лінію” Кабінету Міністрів України) – 932 звернення. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 64 звернення.

Надходження звернень до НКРЗІ протягом I півріччя 2015 року



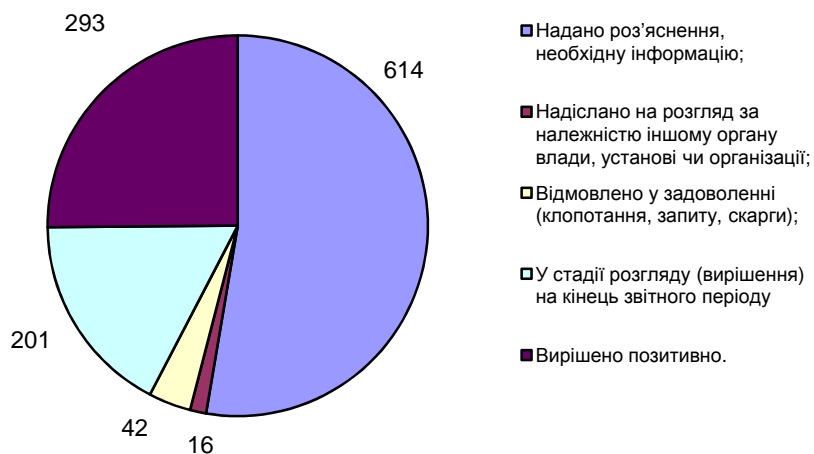
Із загальної кількості звернень, 702 звернення (60,21 %) складають заяви, клопотання, 441 звернення (37,82 %) – скарги, пропозиції надійшли у 23 зверненнях, що складає 1,97 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 98,5 % (1149 звернень), колективних надійшло 17 звернень (1,5%). Загалом до НКРЗІ протягом I півріччя 2015 року звернулося 1235 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 364 звернень, що складає 31,2 % від загальної кількості.

На 614 звернень (52,7 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 293 (25,1 %) звернення громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 16 звернень (1,4%). За 42 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 201 звернення (17,2 %).

Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 25,8 % (301 звернення). 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 – 566 (48,5 %). 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 (умов).

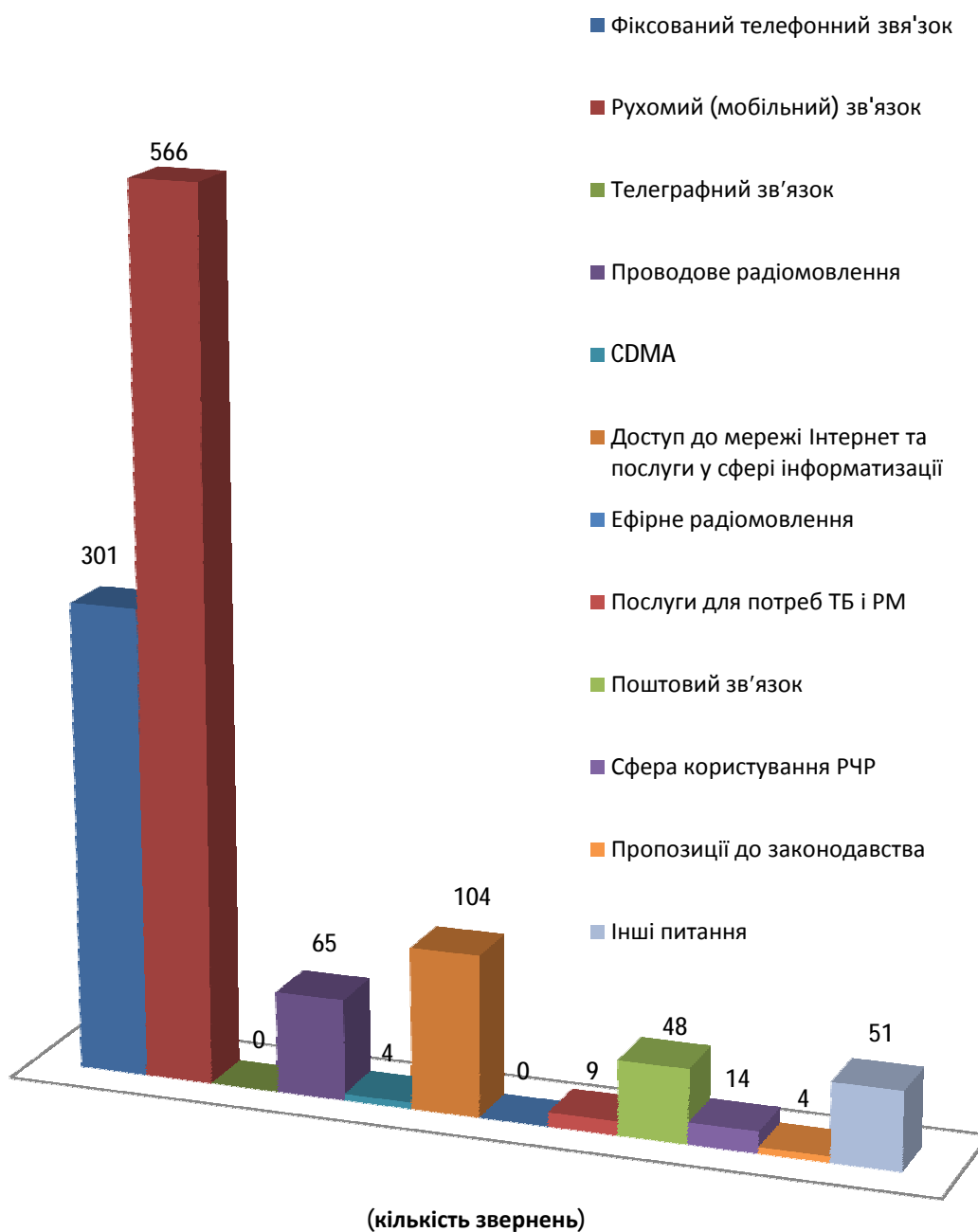
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 104 звернення (8,9 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків, тривалої відсутності доступу та організації надання послуг.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 48 звернень (4,1 %). У зверненнях порушувались питання щодо порядку доставки та вручення поштових відправлень, незгоди з розміром тарифів та розшуку поштових відправлень.

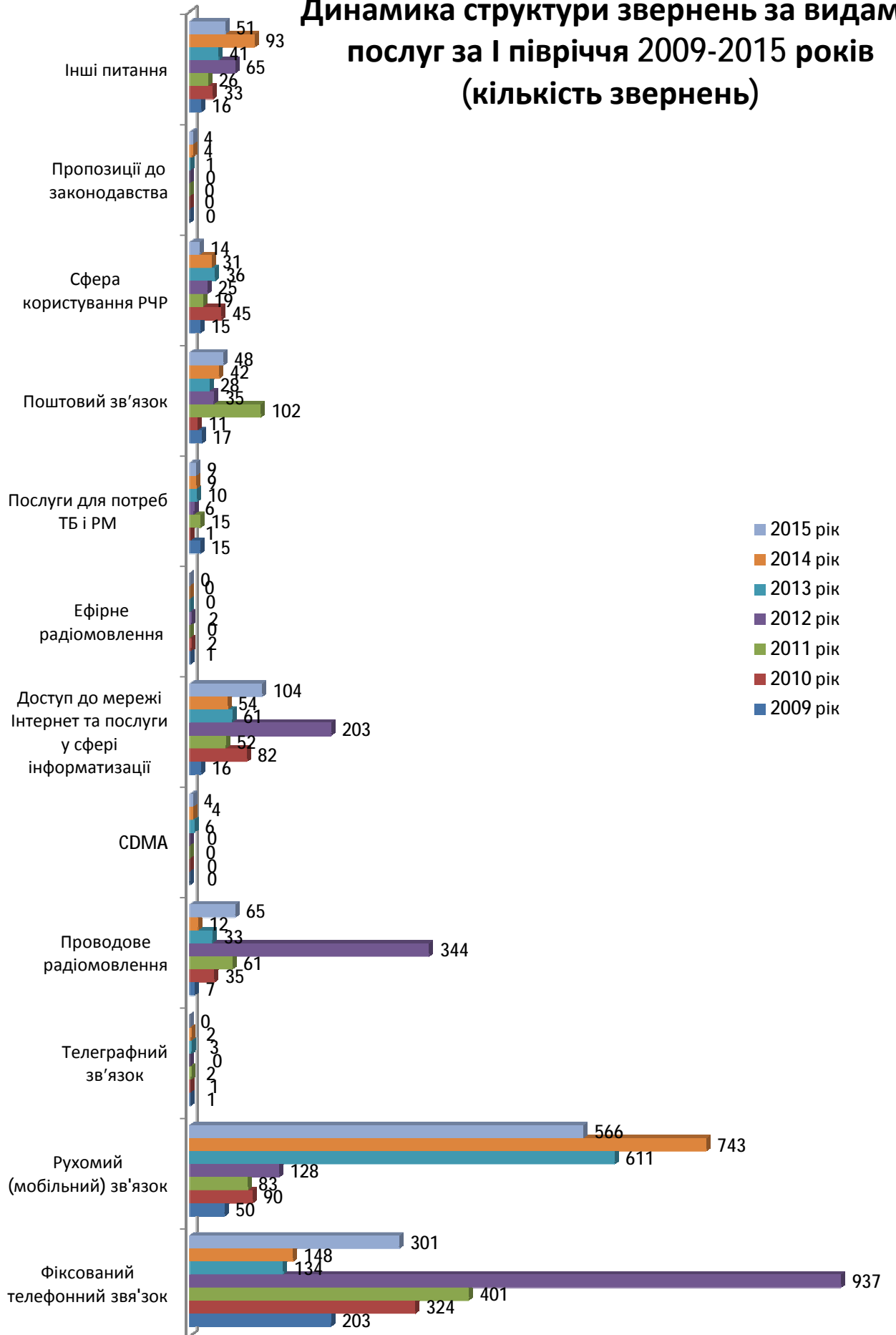
14 звернень (1,2 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів.

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

Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2015 року



Динамика структури звернень за видами послуг за I півріччя 2009-2015 років (кількість звернень)



Протягом I півріччя 2015 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 2015 року звернулося 25 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 224 громадян.