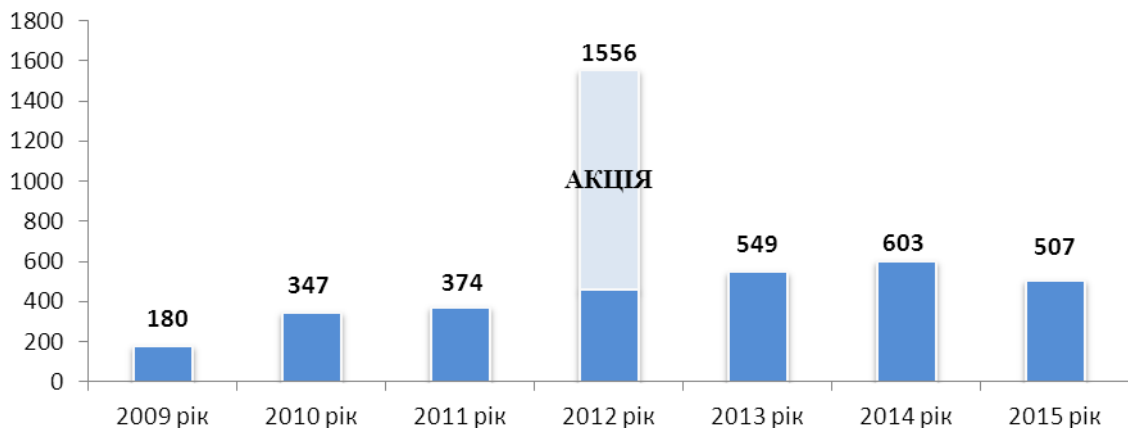


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері
зв'язку та інформатизації
за I квартал 2015 року**

Протягом I кварталу 2015 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 507 звернень громадян та організацій, що є споживачами послуг зв'язку. Аномальне зростання кількості звернень у відповідному періоді 2012 року було спричинено інформаційно-рекламною акцією державної установи „Урядовий контактний центр”.

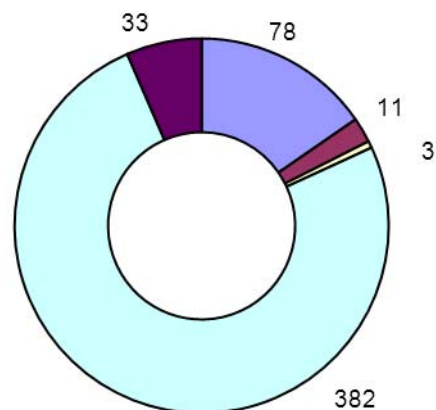
**Динаміка надходження звернень
протягом I кварталу 2009-2015 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 78 звернень, від Адміністрації Президента України – 11 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 3 звернення, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 382 звернення. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 33 звернення.

**Надходження звернень до НКРЗІ
протягом I кварталу 2015 року**

- Безпосередньо до НКРЗІ - 15,4%
- Адміністрація Президента України - 2,2%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 0,6%
- Державна установа Урядовий контактний центр (через урядову телефонну гарячу лінію Кабінету Міністрів України) - 75,3%
- Через інші органи, установи, організації - 6,5%



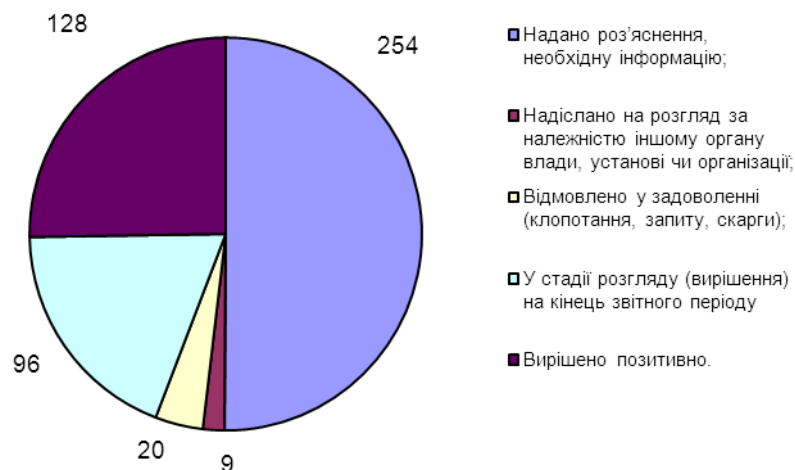
Із загальної кількості звернень, 307 звернень (60,5 %) складають заяви, клопотання, 189 звернень (37,3 %) – скарги, пропозиції надійшли у 11 зверненнях, що складає 2,2 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 98,4 % (499 звернень), колективних надійшло 8 звернень (1,6 %). Загалом до НКРЗІ протягом I кварталу 2015 року звернулося 548 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 154 звернення, що складає 30,4 % від загальної кількості.

На 254 звернення (50,1 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 128 (25,2 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 9 звернень (1,8%). За 20 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 96 звернень (18,9 %).

Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 27,2 % (138 звернень). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: незгоди з розміром виставлених рахунків, неякісного надання та 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 – 241 (47,5 %). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, організації надання послуг, відсутності доступу до послуг (блокування номера телефону та відсутність покриття), зміни тарифного плану.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету та послуг у сфері інформатизації надійшло 44 звернення (8,7 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

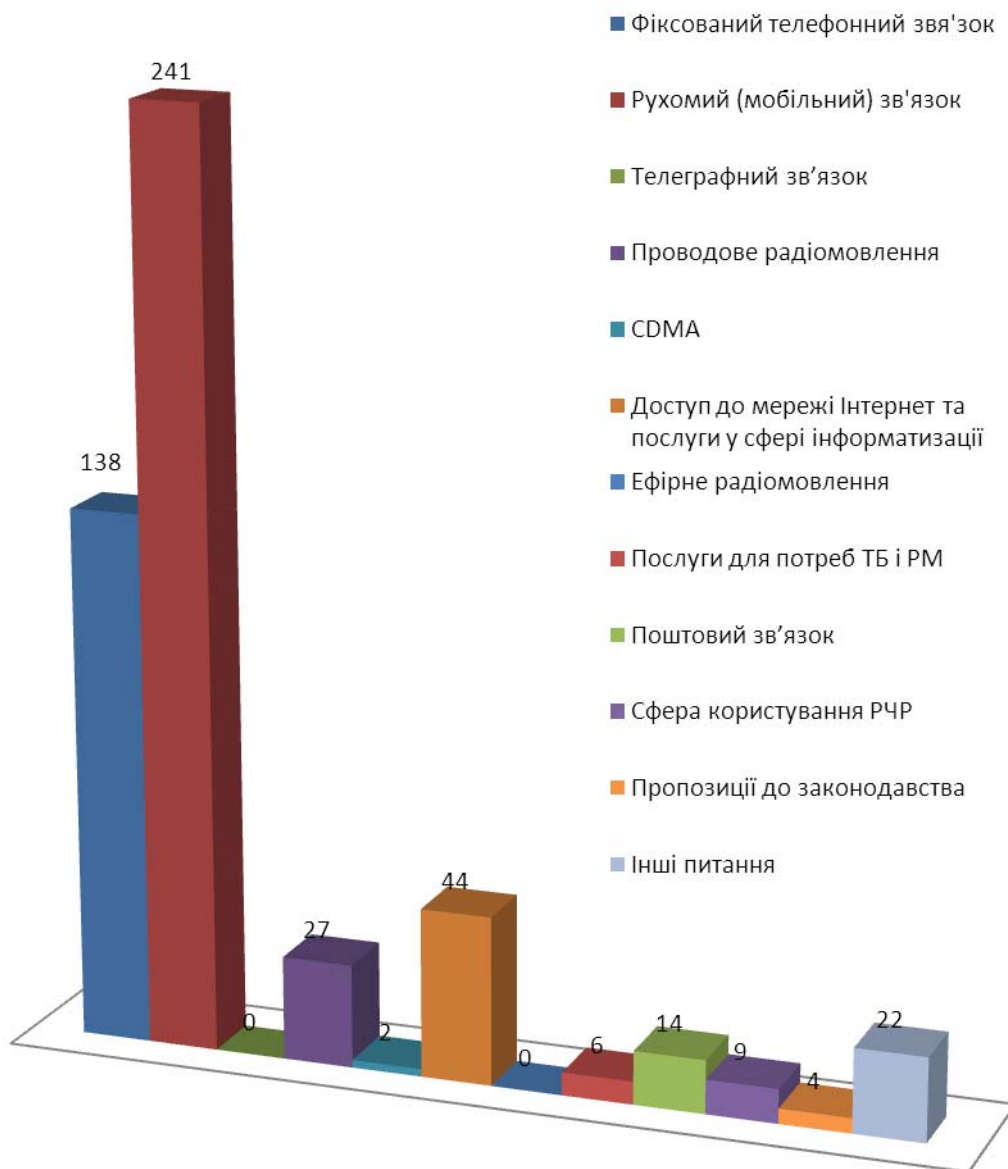
Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 14 звернень (2,8 %). У зверненнях порушувались питання щодо порядку доставки та вручення поштових відправлень, розшуку поштових відправлень та організації надання послуг.

9 звернень (1,8 %) 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 квартал 2015 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2009 - 2015 років наведені у діаграмах:

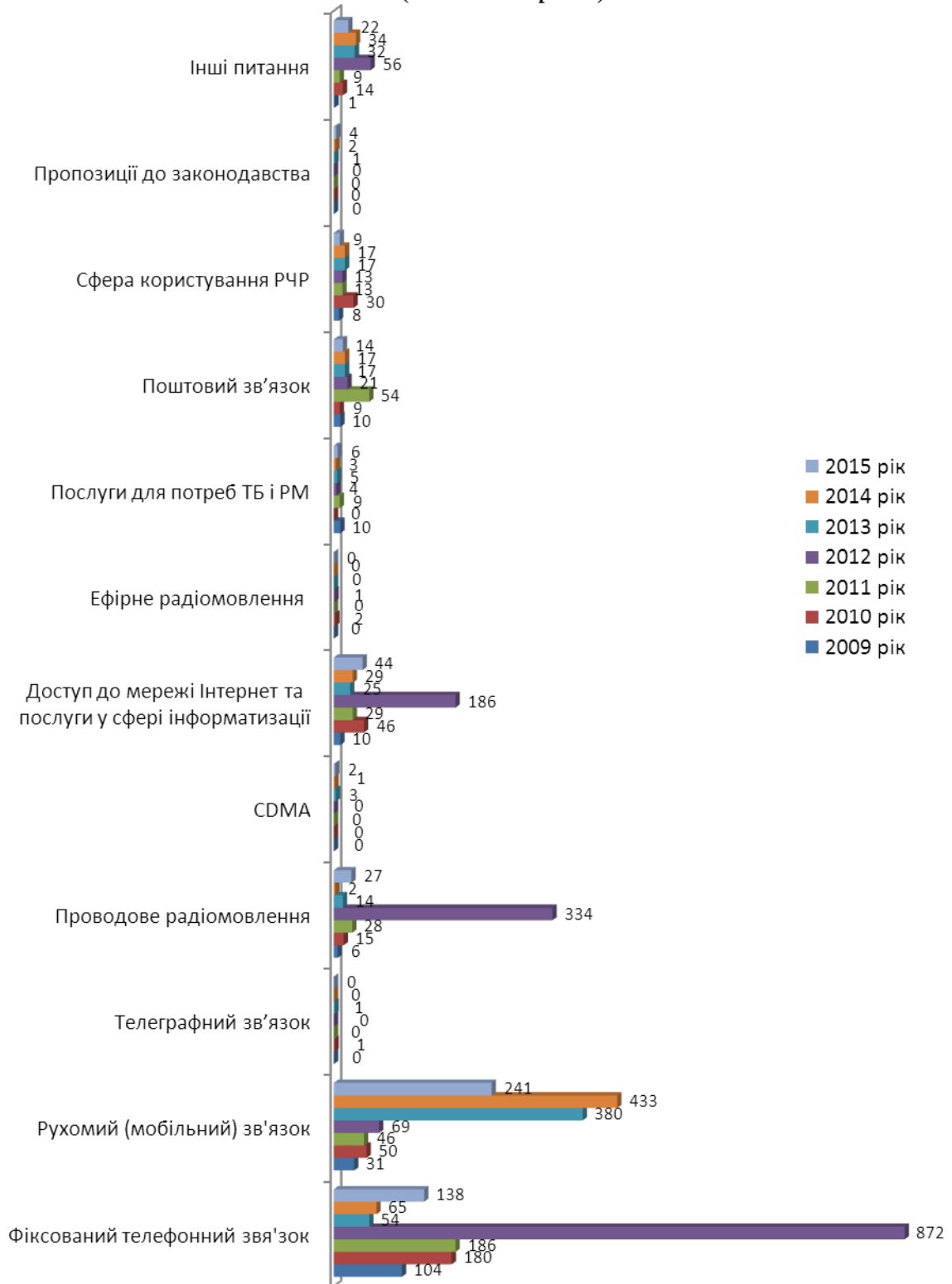
Структура звернень за видами послуг за I квартал 2015 року

(кількість звернень)



Динамика структури звернень за видами послуг за I квартал 2009-2015 років

(кількість звернень)



Протягом I кварталу 2015 року до Громадської приймальні НКРЗІ звернулося 122 громадянина. Крім того, протягом звітної періоду за телефоном телефонної „гарячої лінії” для звернень громадян 569-71-01, яка проводилась кожен середу з 11:00 до 13:00, надійшло 8 звернень. У телефонному режимі на порушені громадянами питання надавались відповідні роз'яснення фахівцями НКРЗІ.