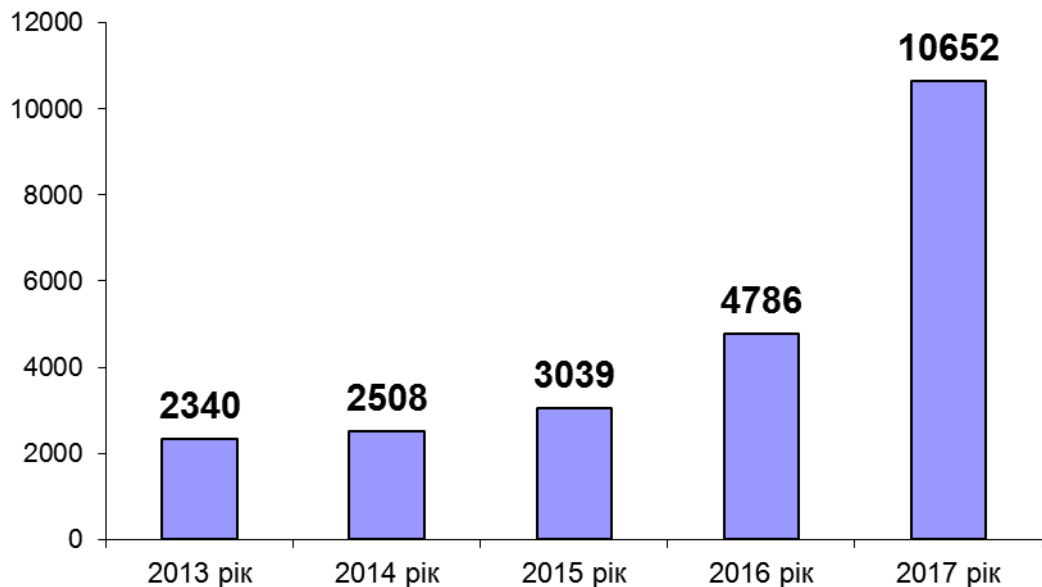


Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за 2017 рік

Протягом 2017 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 10652 звернення громадян та організацій. У порівнянні з 2016 роком кількість звернень зросла у 2,2 рази.

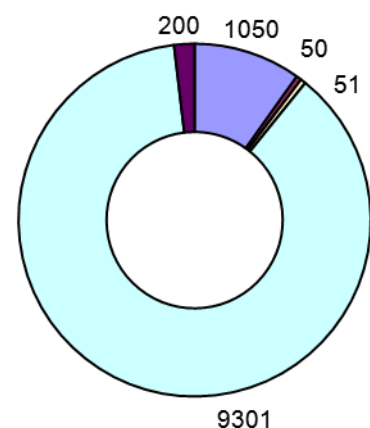
Динаміка надходження звернень протягом 2013-2017 років (кількість звернень)



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 1050 звернень, від Адміністрації Президента України – 50 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 51 звернення, від державної установи „Урядовий контактний центр” (через урядову „гарячу лінію” Кабінету Міністрів України) – 9301 звернення. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 200 звернень.

Надходження звернень до НКРЗІ протягом 2017 року

- Безпосередньо до НКРЗІ - 9,9%
- Адміністрація Президента України - 0,5%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 0,5%
- Державна установа Урядовий контактний центр (через урядову гарячу лінію Кабінету Міністрів України) - 87,3%
- Через інші органи, установи, організації - 1,9%



Із загальної кількості звернень, 7716 звернень (72,44 %) складають заяви, клопотання; 2909 звернень (27,31 %) – скарги; пропозиції надійшли у 27 зверненнях, що складає 0,25 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,7 % (10623 звернення), колективних надійшло 29 звернень (0,3 %). Загалом до НКРЗІ протягом 2017 року звернулося 10947 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 2722 звернення, що складає 25,5 % від загальної кількості.

На 7115 звернень (66,8 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 2298 (21,6 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 97 звернень (0,9 %). За 208 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 934 звернення (8,8 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 5482 (51,4 %). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків та надання послуг довідкової служби.

Звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у загальній кількості звернень складають 24,2 % (2579 звернень). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, відсутності доступу (покриття), організації надання послуг, зміни тарифного плану, неякісного надання послуг.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (1138 звернень або 10,7 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу

відсутність послуг та неякісне надання послуг.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 923 звернення (8,7 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, тривалої відсутності доступу, організації надання послуг та підключення до мережі. Слід зазначити, що питання надання послуг з доступу до Інтернету як додаткові порушувались у 272 зверненнях з інших питань.

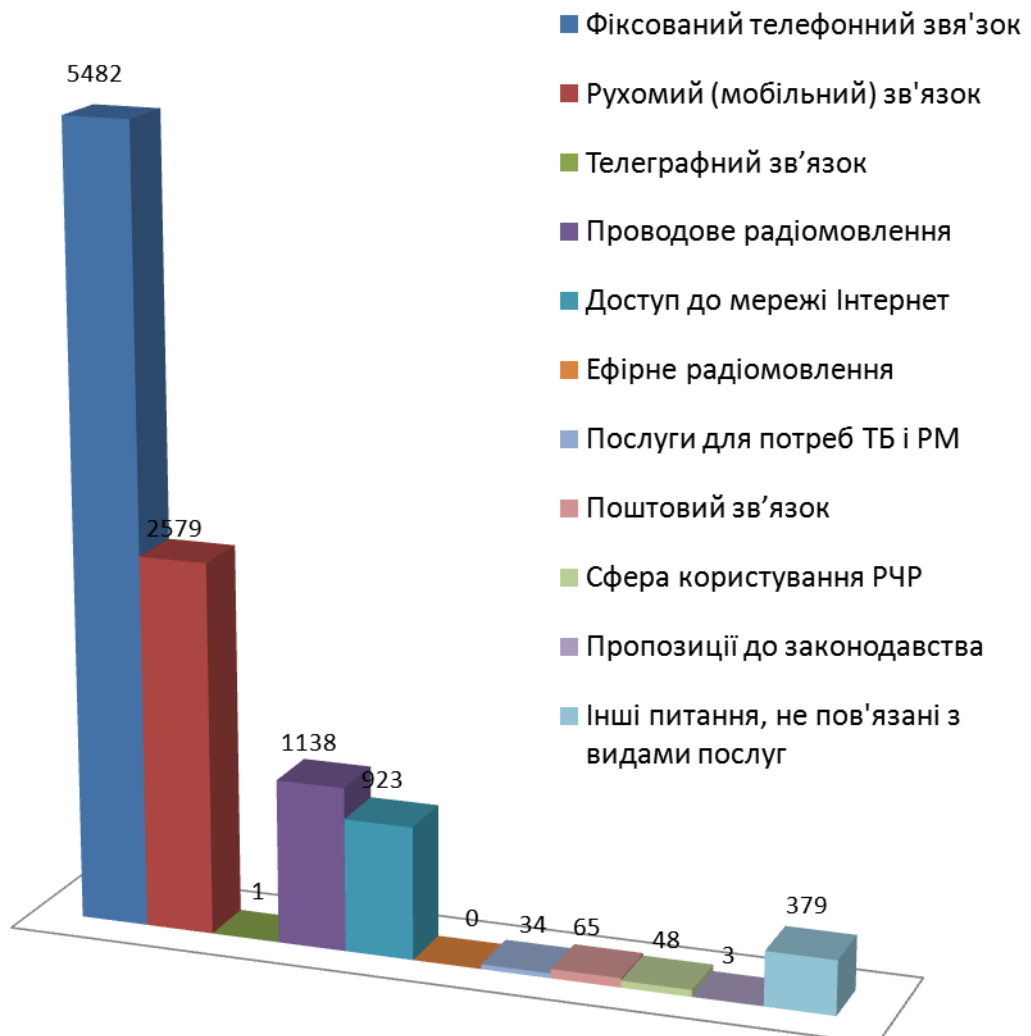
Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 65 звернень (0,6 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, незгоди з розміром тарифів тощо.

48 звернень (0,5 %) 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.

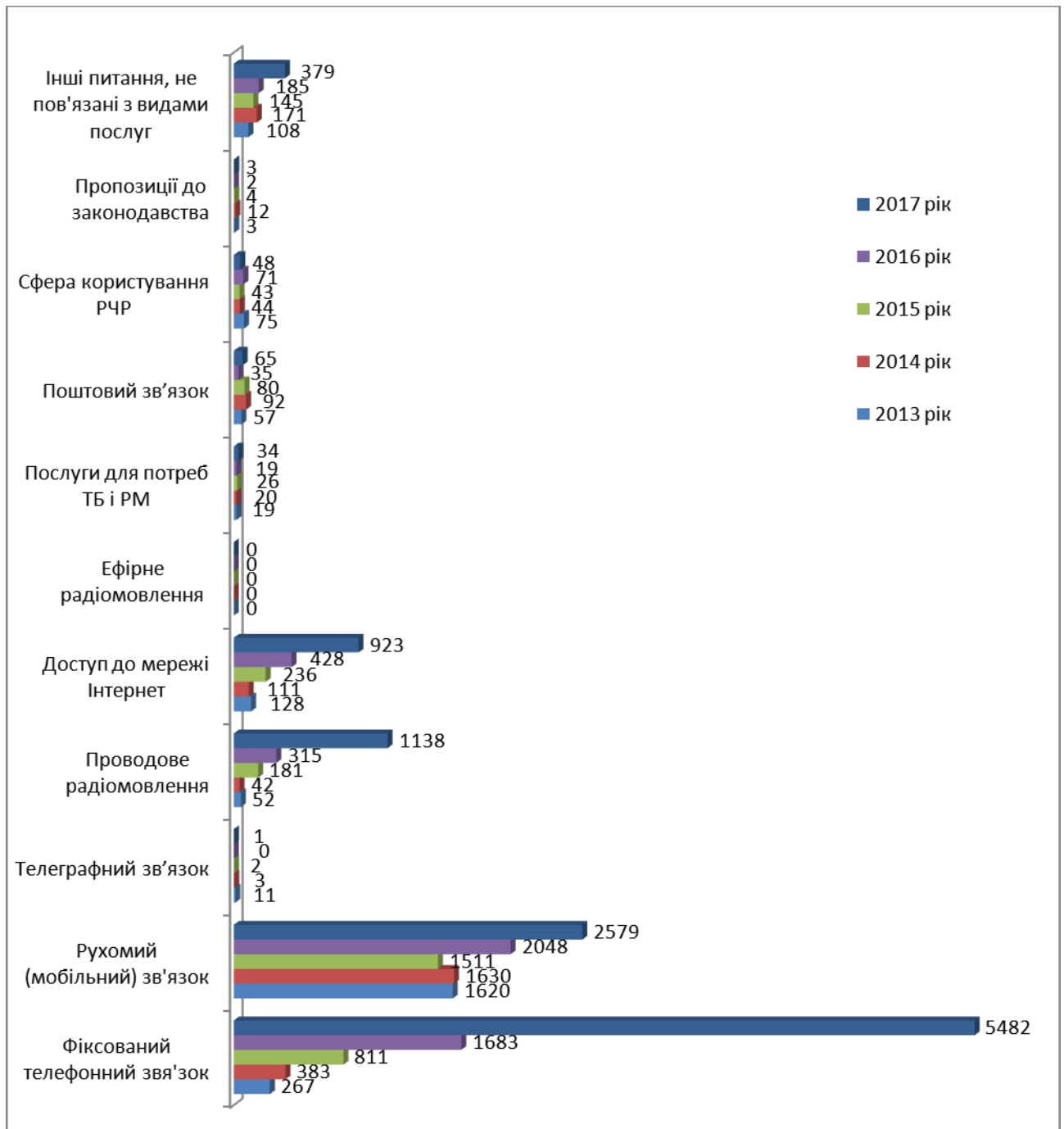
Структура звернень за видами послуг за 2017 рік, а також динаміка структури звернень за видами послуг у порівнянні з 2013 - 2017 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за 2017 рік

(кількість звернень)



**Динамика структури звернень за видами послуг
за 2013-2017 років**
(кількість звернень)



Протягом 2017 року НКРЗІ забезпечено проведення особистого прийому Головою та членами НКРЗІ, а також функціонування в НКРЗІ телефонної „гарячої лінії” для звернень громадян за номером телефону 202-00-81, 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 2017 року звернулося 88 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 718 громадян.