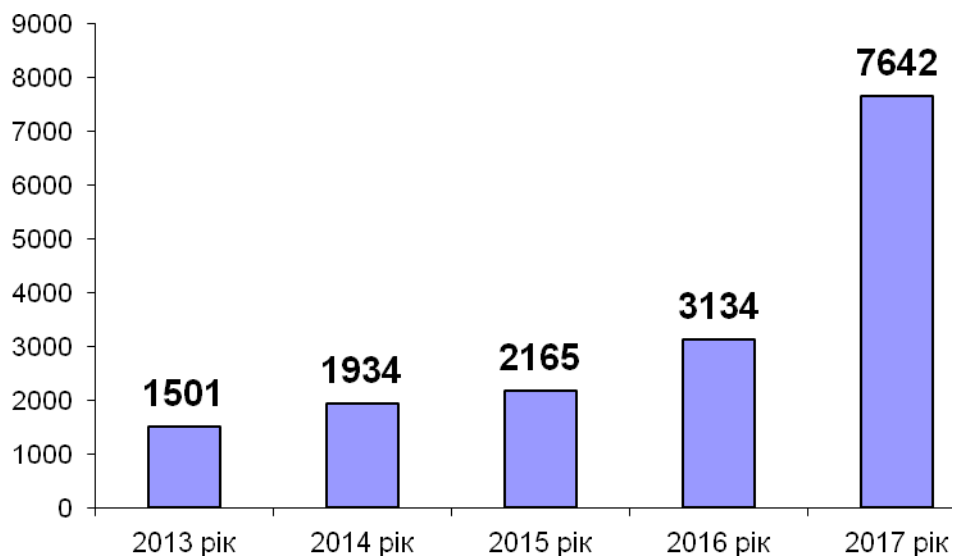


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері
зв'язку та інформатизації
за 9 місяців 2017 року**

Протягом 9 місяців 2017 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 7642 звернення громадян та організацій. У порівнянні з відповідним періодом 2016 року кількість звернень зросла у 2,4 рази.

**Динаміка надходження звернень
протягом 9 місяців 2013-2017 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 641 звернення, від Адміністрації Президента України – 39 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 37 звернень, від державної установи „Урядовий контактний центр” (через урядову „гарячу лінію” Кабінету Міністрів України) – 6771 звернення. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 154 звернення.

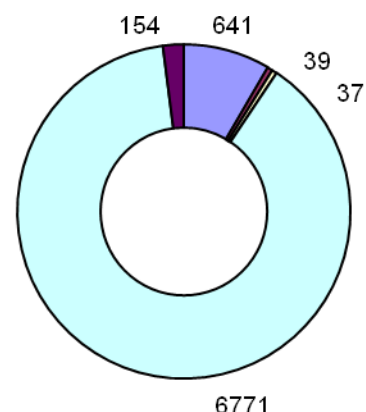
**Надходження звернень до НКРЗІ
протягом 9 місяців 2017 року**

Безпосередньо до НКРЗІ - 8,4%

Адміністрація Президента України - 0,5%

Секретаріат Кабінету Міністрів України - 0,5%

Державна установа Урядовий контактний центр
(через урядову гарячу лінію Кабінету Міністрів
України) - 88,6%



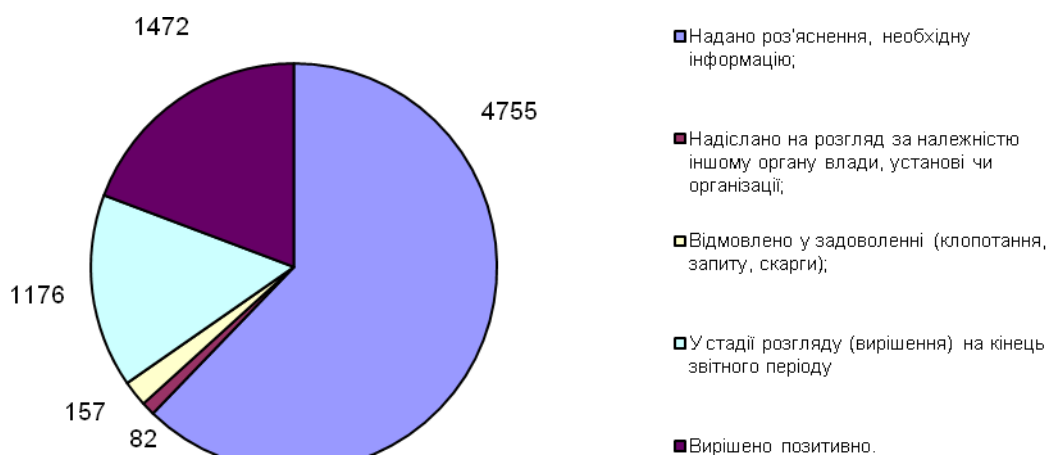
Із загальної кількості звернень, 5467 звернень (71,54 %) складають заяви, клопотання; 2154 звернення (28,19 %) – скарги; пропозиції надійшли у 21 зверненні, що складає 0,27 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,7 % (7620 звернень), колективних надійшло 22 звернення (0,3 %). Загалом до НКРЗІ протягом 9 місяців 2017 року звернулося 7850 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 2003 звернення, що складає 26,2 % від загальної кількості.

На 4755 звернень (62,2 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 1472 (19,3 %) звернення громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 82 звернення (1,1%). За 157 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 1176 звернень (15,4 %).

Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 51,9 % (3966 звернень). 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.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (786 звернень або 10,3 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 1809 (23,7 %). У

зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, організації надання послуг, зміни тарифного плану, неякісного надання послуг).

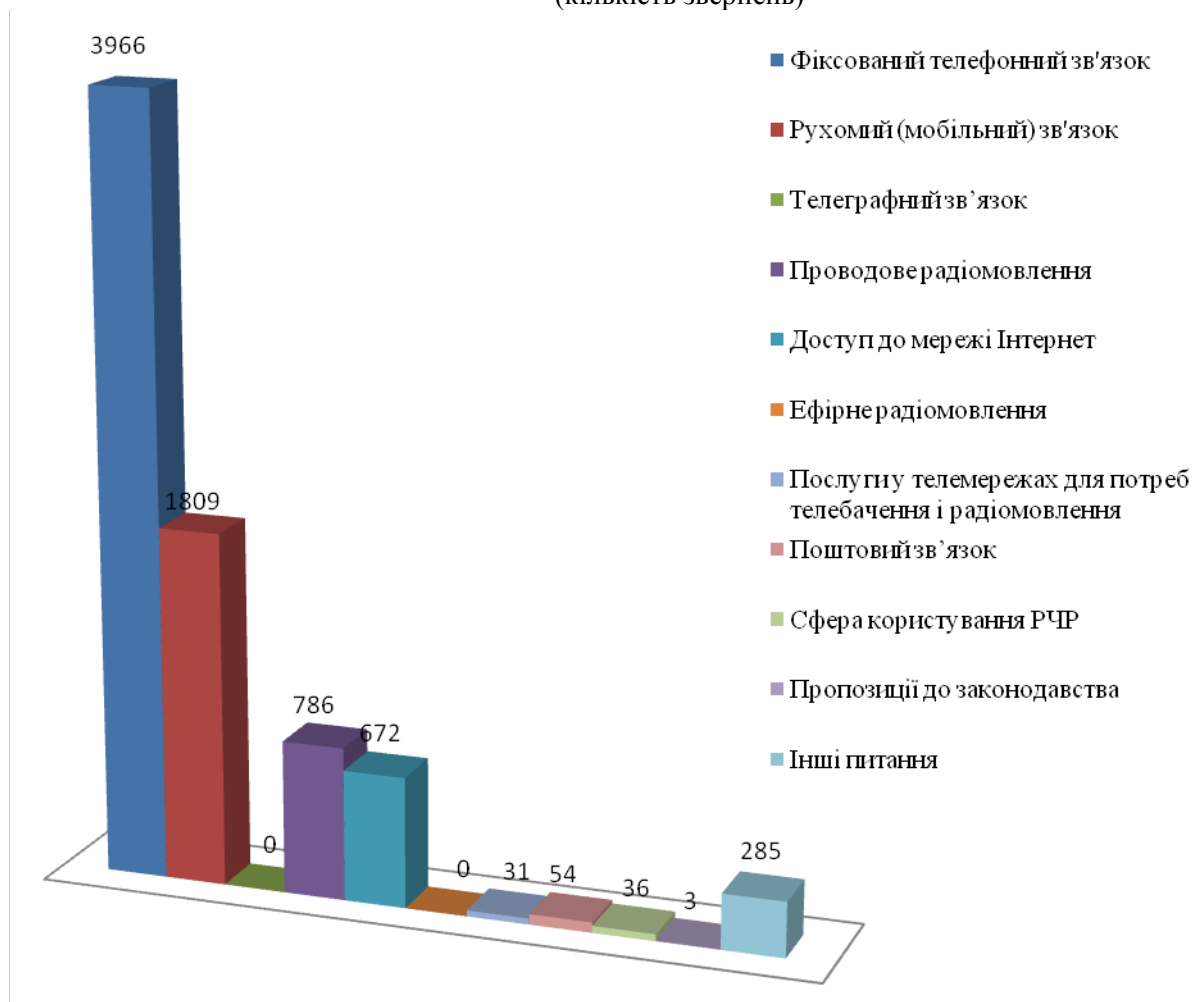
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 672 звернення (8,8 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, тривалої відсутності доступу, організації надання послуг та підключення до мережі. Слід зазначити, що питання надання послуг з доступу до Інтернету як додаткові порушувались у 181 зверненні з інших питань.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 54 звернення (0,7 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, порядку доставки та вручення поштових відправлень, незгоди з розміром тарифів тощо.

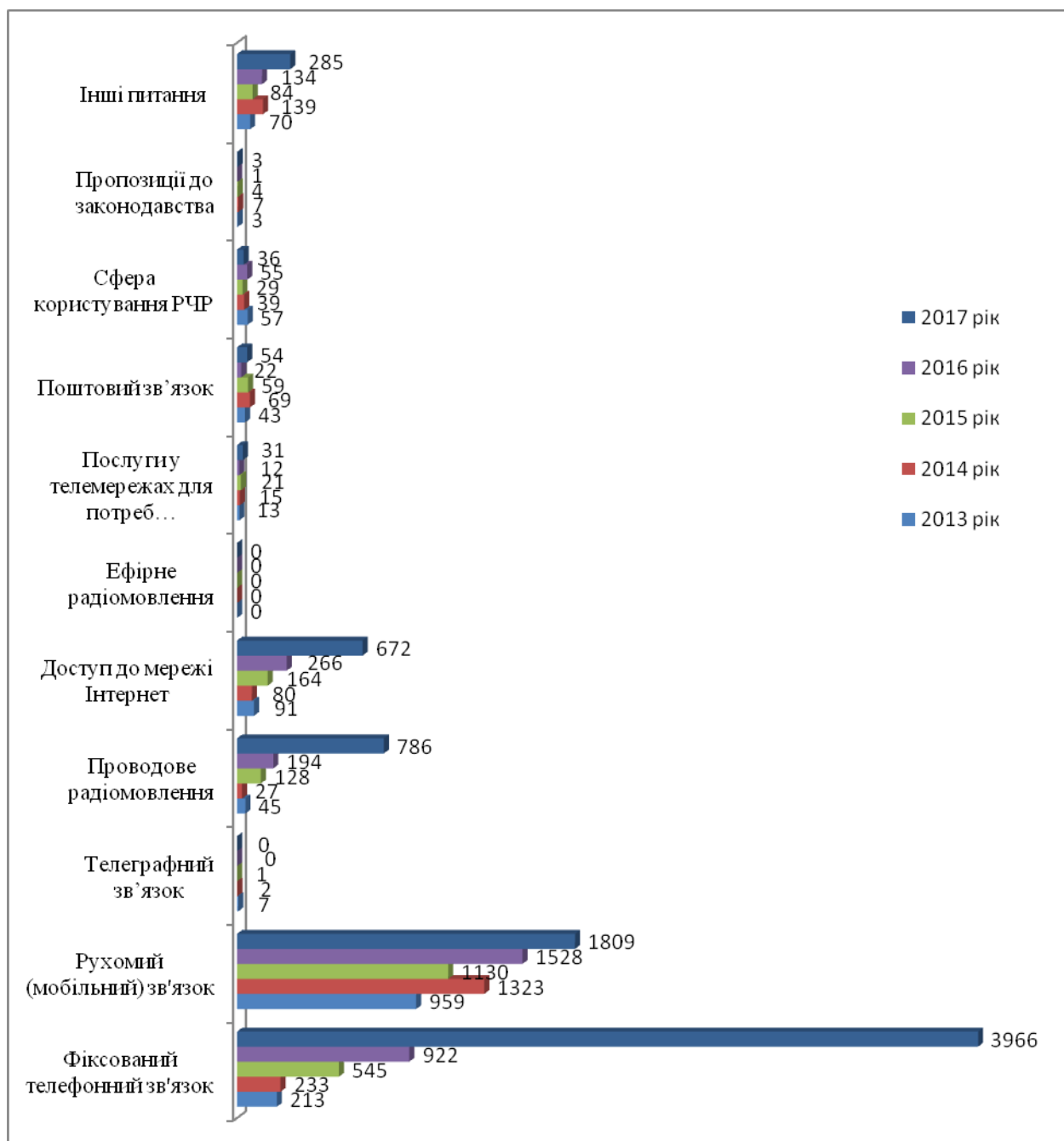
36 звернень (0,5 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів.

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2017 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг у порівнянні з відповідними періодами 2013 - 2017 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2017 року
(кількість звернень)



**Динамика структури звернень за видами послуг
за 9 місяців 2013-2017 років**
(кількість звернень)



Протягом I півріччя 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 9 місяців 2017 року

звернулося 50 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 516 громадян.