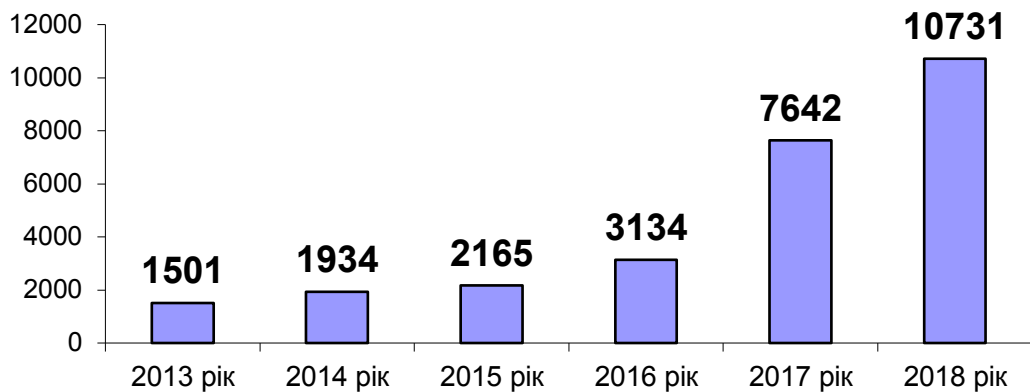


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян  
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері  
зв'язку та інформатизації  
за 9 місяців 2018 року**

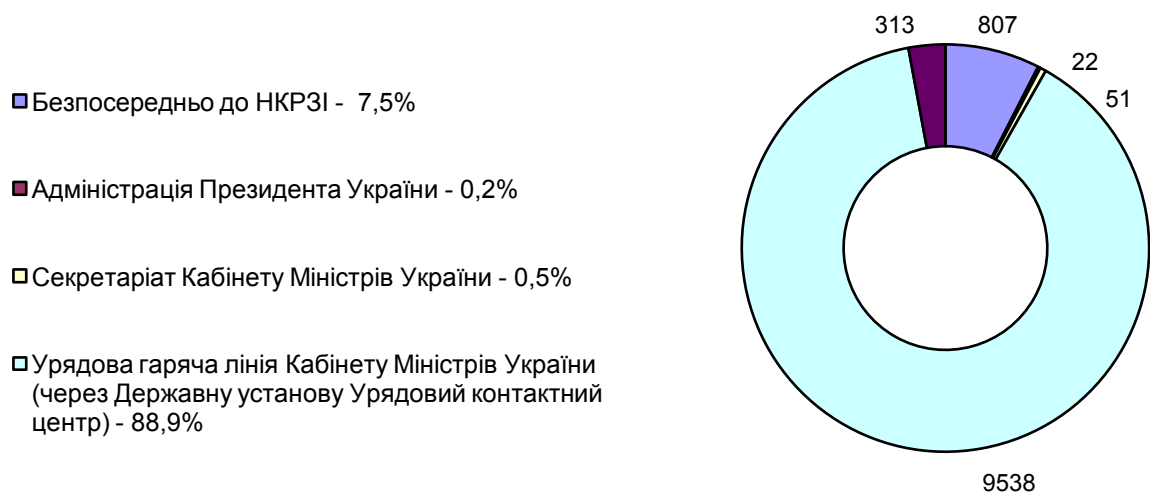
Протягом 9 місяців 2018 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 10731 звернення громадян та організацій, що є споживачами послуг зв'язку. У порівнянні з аналогічним періодом 2017 року кількість звернень зросла у 1,4 рази.

**Динаміка надходження звернень  
протягом 9 місяців 2013-2018 років  
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 807 звернень, від Адміністрації Президента України – 22 звернення, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 51 звернення, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 9538 звернень. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 313 звернень.

**Надходження звернень до НКРЗІ  
протягом 9 місяців 2018 року**



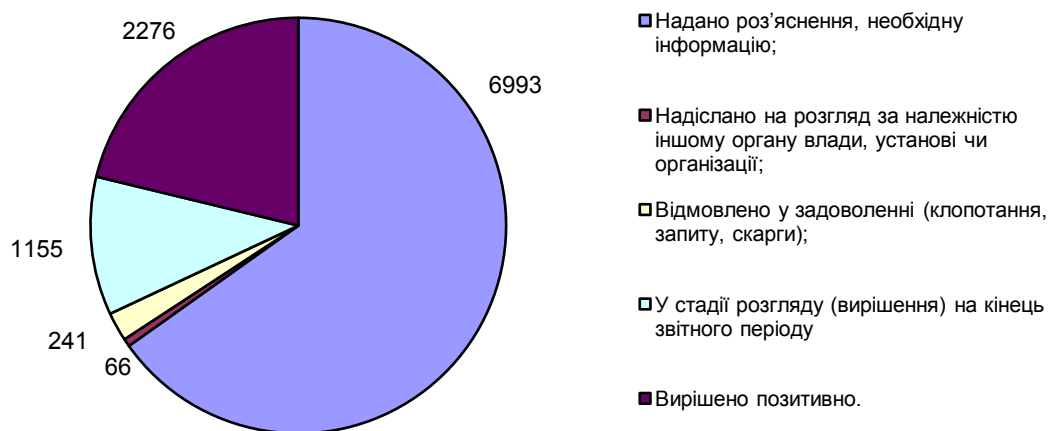
Із загальної кількості звернень, 7919 звернень (73,80 %) складають заяви, клопотання, 2780 звернень (25,91%) – скарги, пропозиції надійшли у 32 зверненнях, що складає 0,3 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,8 % (10709 звернень), колективних надійшло 22 звернення (0,2 %). Загалом до НКРЗІ протягом 9 місяців 2018 року звернулося 11236 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 3090 звернень, що складає 28,8 % від загальної кількості.

На 6993 звернення (65,2 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 2276 (21,2 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 66 звернень (0,6 %). За 241 зверненням громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 1155 звернень (10,8 %).

### Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 5576 (51,9%). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань тривалої відсутності послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків та неякісного надання телефонного зв'язку.

Звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у загальній кількості звернень складають 25,2 % (2705 звернень). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, зміни тарифного плану, неякісного зв'язку та відсутності доступу (блокування).

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (1231 звернення або 11,5%) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність та неякісне надання послуг.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 738 звернень (6,9 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності та неякісного надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків, організації надання послуг. Слід зазначити, що питання надання послуг з

доступу до Інтернету як додаткові порушувались у 164 зверненнях з інших питань.

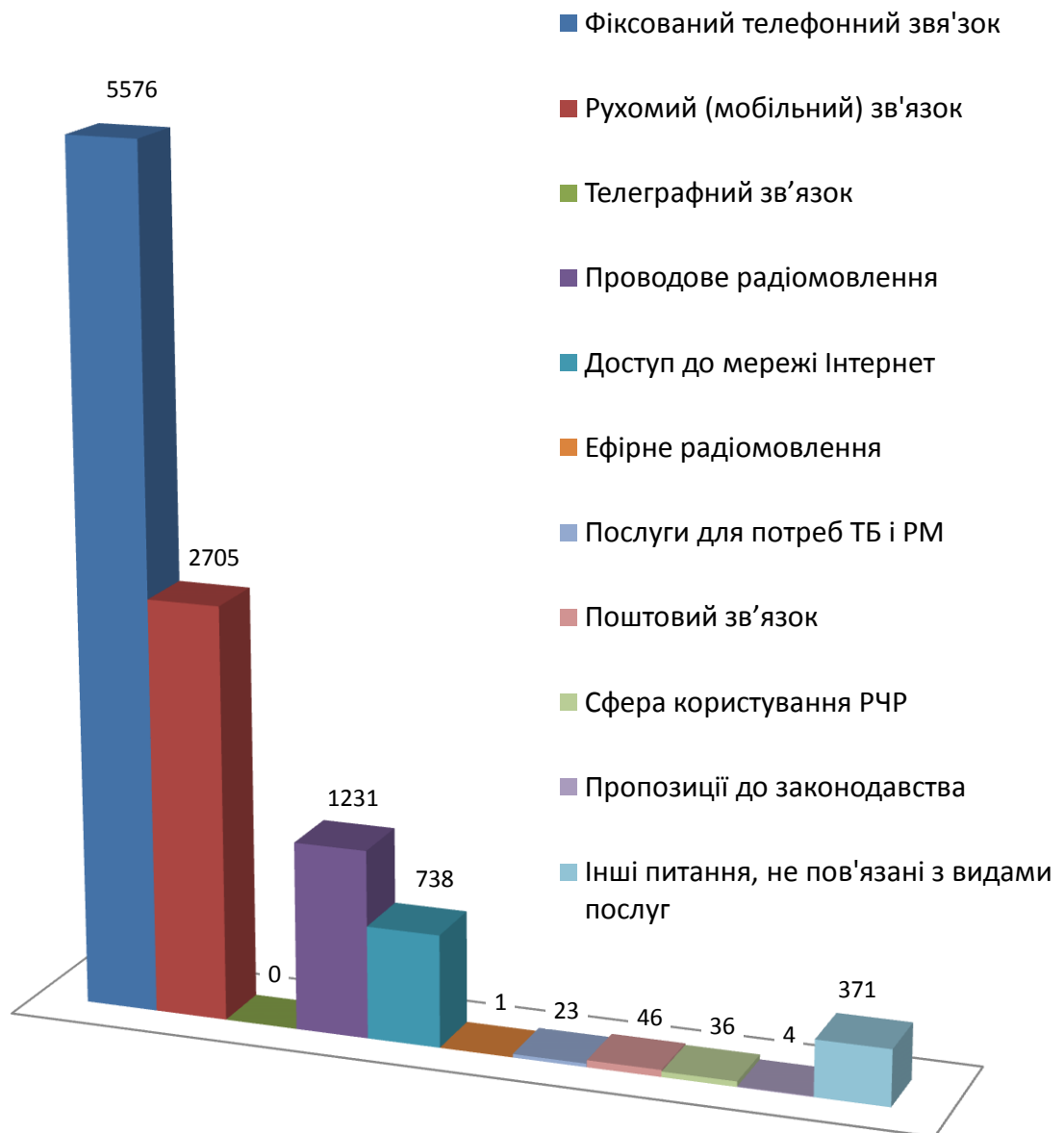
Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 46 звернення (0,4 %). Більшість звернень надійшло з питань щодо організації надання послуг.

36 звернень (0,3 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом (далі – РЧР). У зверненнях порушувались питання щодо правомірності встановлення радіоелектронних засобів, порядку користування РЧР.

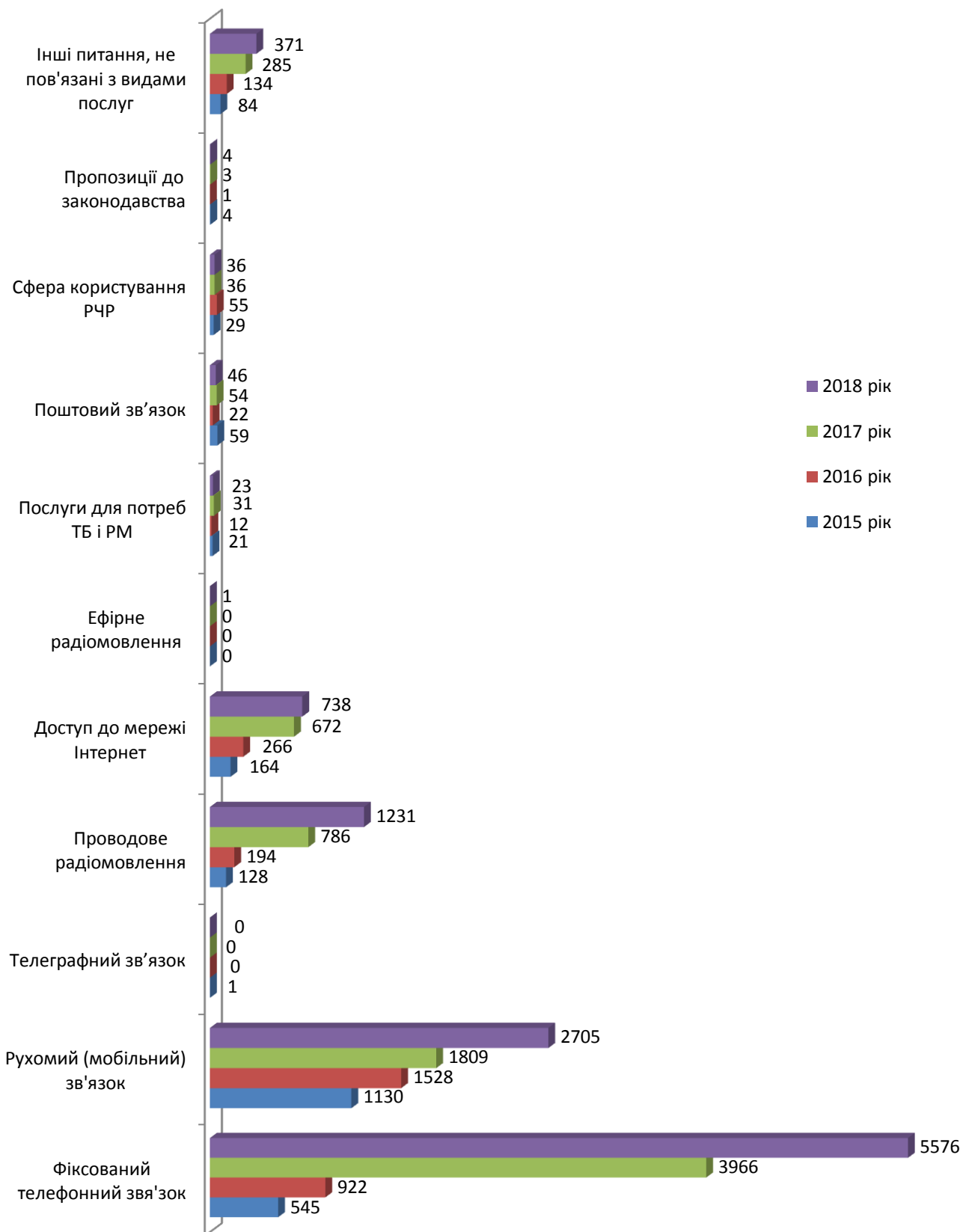
Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2018 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2015 - 2018 років наведені у діаграмах:

## Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2018 року

(кількість звернень)



## Динаміка структури звернень за видами послуг за перші три квартали 2015-2018 років (кількість звернень)



Протягом 9 місяців 2018 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 „гарячу лінію” НКРЗІ протягом 9 місяців 2018 року звернулося 135 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 665 громадян.