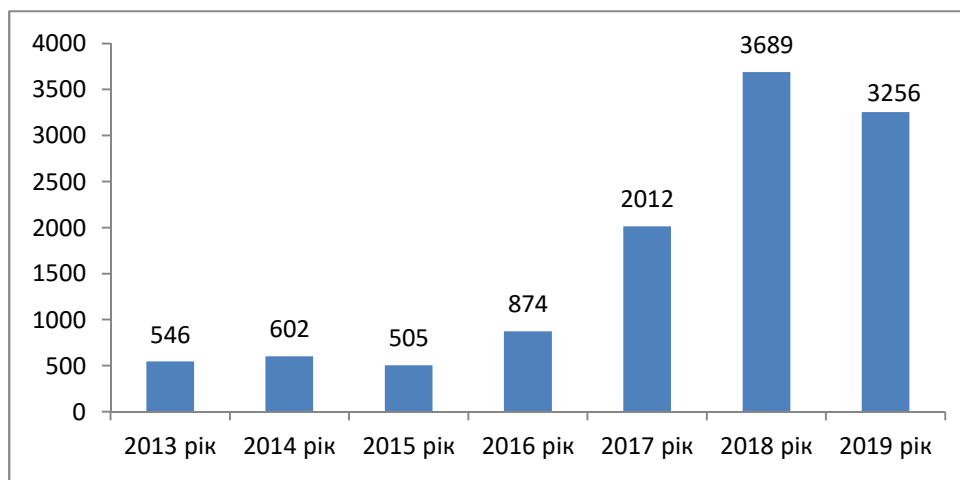


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері
зв'язку та інформатизації
за I квартал 2019 року**

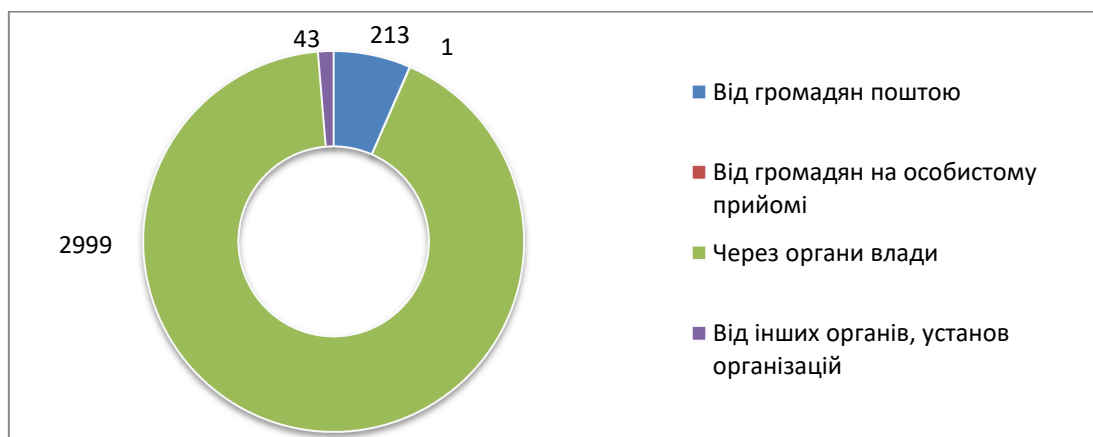
Протягом I кварталу 2019 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 3256 звернень громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2018 року загальна кількість звернень до НКРЗІ зменшилась на 11,7 %, що було спричинено зменшенням надходження звернень з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку (на 26,5%).

**Динаміка надходження звернень
протягом I кварталу 2013-2019 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 213 звернень, через органи влади – 2999 звернень, від громадян на особистому прийомі зареєстровано 1 звернення. Від інших органів, установ, організацій надійшло 43 звернення.

**Надходження звернень до НКРЗІ
протягом I кварталу 2018 року**

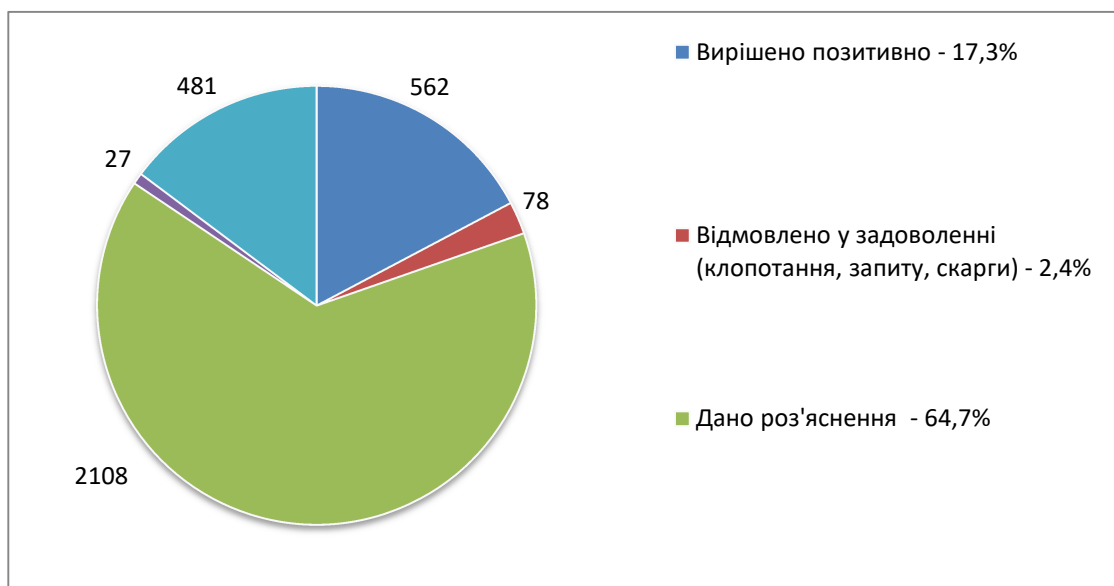


Із загальної кількості звернень, 2665 звернень (81,85 %) складають заяви, клопотання; 582 звернення (17,87 %) – скарги; пропозиції надійшли у 9 зверненнях, що складає 0,28 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,2 % (3230 звернень), колективних надійшло 26 звернень (0,8 %). Загалом до НКРЗІ протягом I кварталу 2019 року звернулося 3734 громадянина (з урахуванням колективних звернень).

На 2108 звернень було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 562 звернення громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 27 звернень. За 78 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. На кінець звітного періоду знаходились у стадії розгляду (вирішення) 481 звернення.

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 1444 (44,3 %). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків та відключення (підключення) телефону. Слід зазначити, що кількість звернень з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку наразі зменшилась на 26,5%, що спричинило зниження загальної кількості звернень до НКРЗІ у порівнянні з відповідним періодом 2018 року.

Звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у загальній кількості звернень складають 31,4 % (1024 звернення). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, зміни тарифного плану (умов), неякісного зв'язку та організації надання послуг.

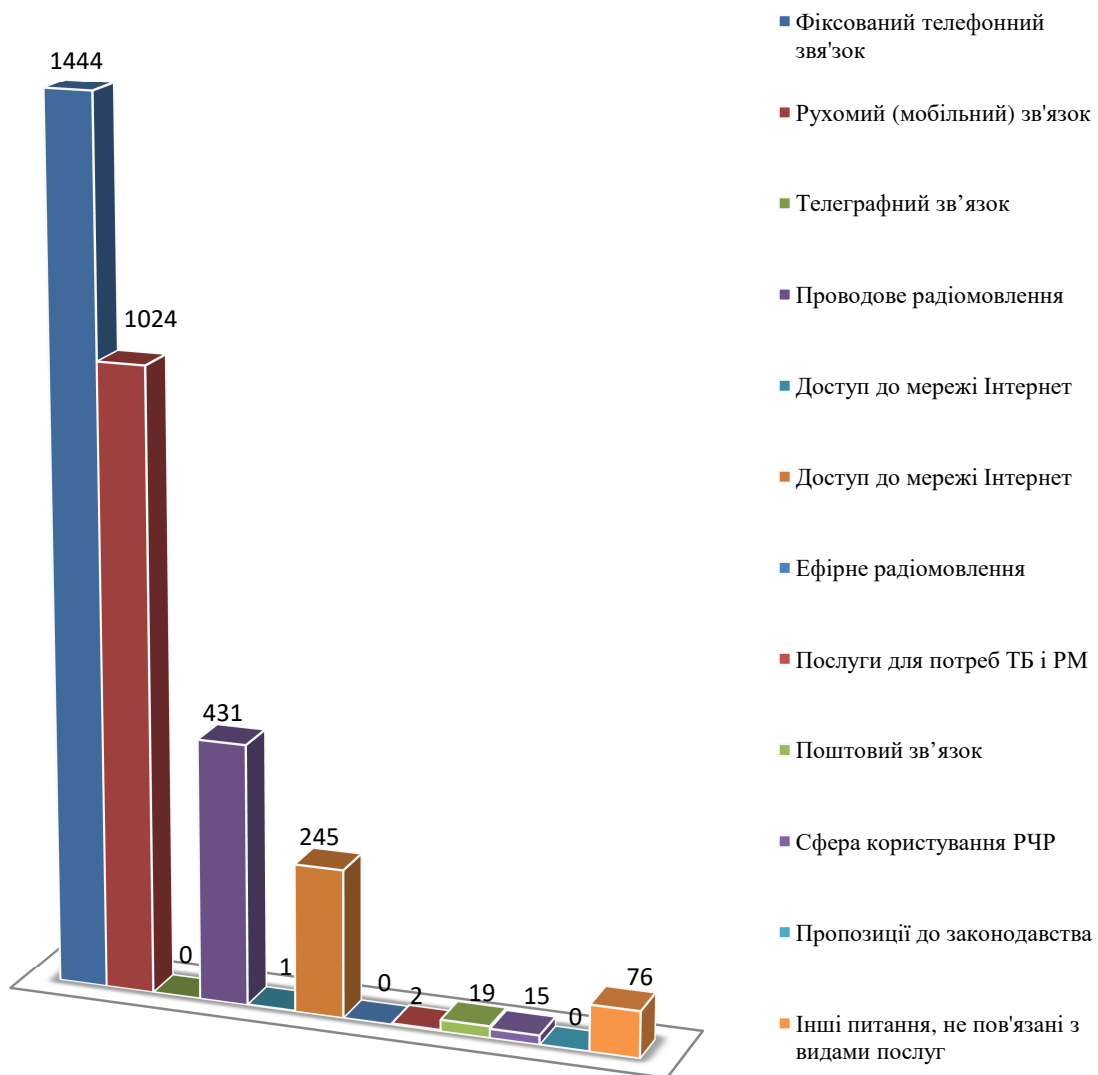
У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (431 звернення або 13,2 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 245 звернень (7,5 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 19 звернень (0,6 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшуку поштових відправлень та незгоди з розміром тарифів.

15 звернень (0,5 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом (далі – РЧР). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧР та порядку користування (реєстрації) РЕЗ та випромінювальними пристроями.

Структура звернень за видами послуг за I квартал 2019 року (кількість звернень)



Протягом I кварталу 2019 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 звернувся 51 громадянин. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулися 193 громадянина.