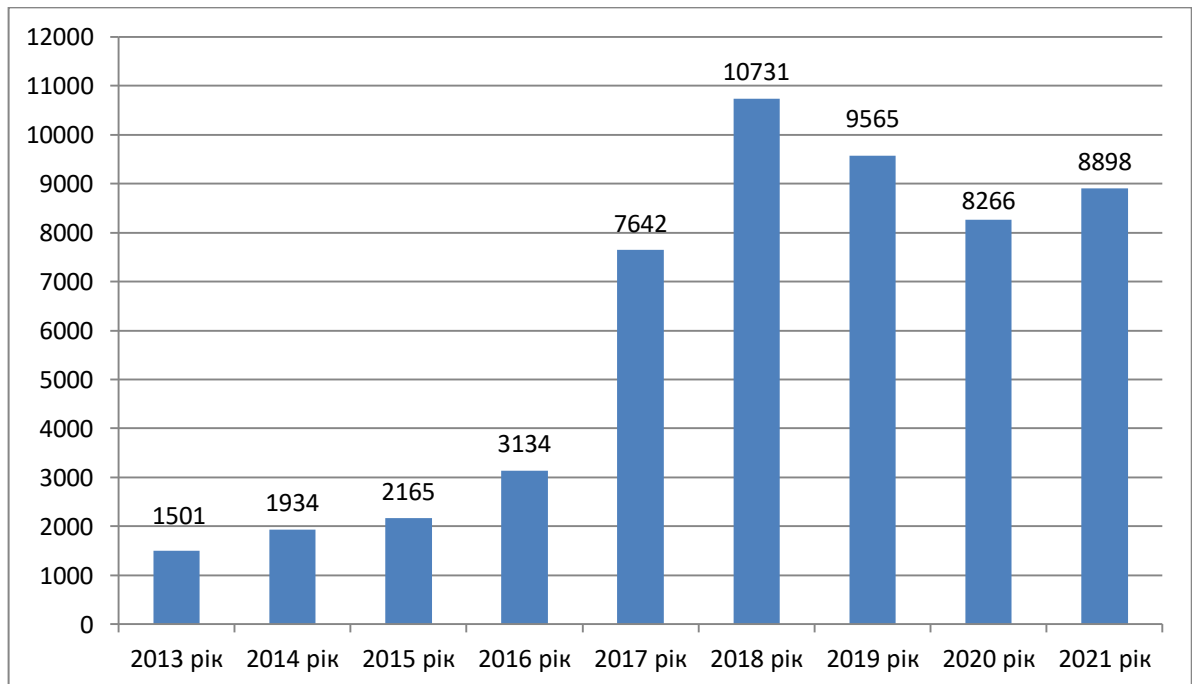


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері
зв'язку та інформатизації
за 9 місяців 2021 року**

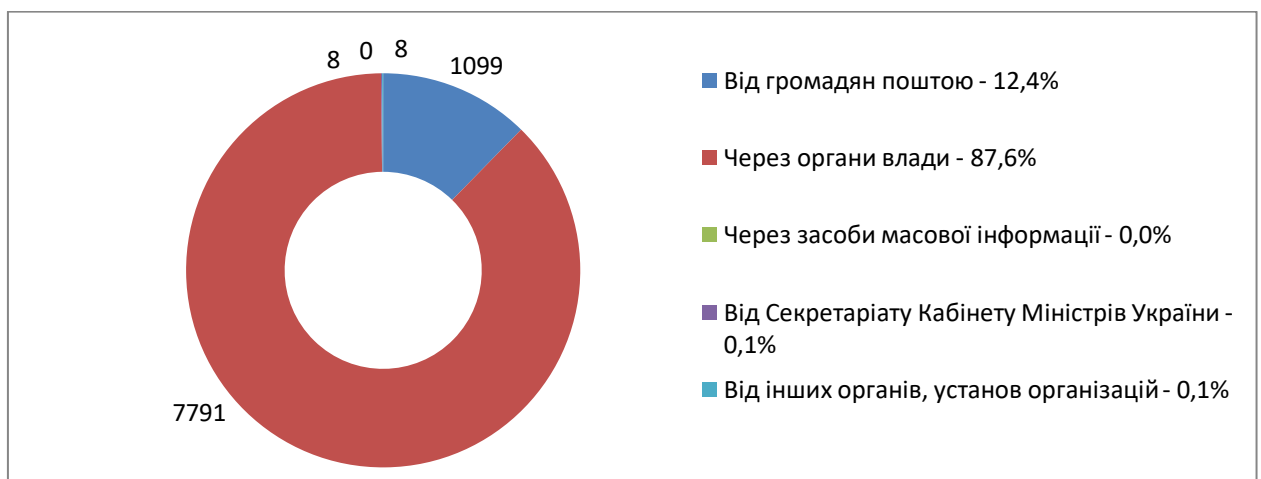
Протягом 9 місяців 2021 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 8898 звернень громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2020 року загальна кількість звернень до НКРЗІ збільшилась на 7,1%.

**Динаміка надходження звернень
протягом 9 місяців 2013-2021 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 1099 звернень, через органи влади – 7791 звернення, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 8 звернень. Від інших органів, установ, організацій надійшло 8 звернень.

**За джерелами надходження звернень до НКРЗІ
протягом 9 місяців 2021 року**

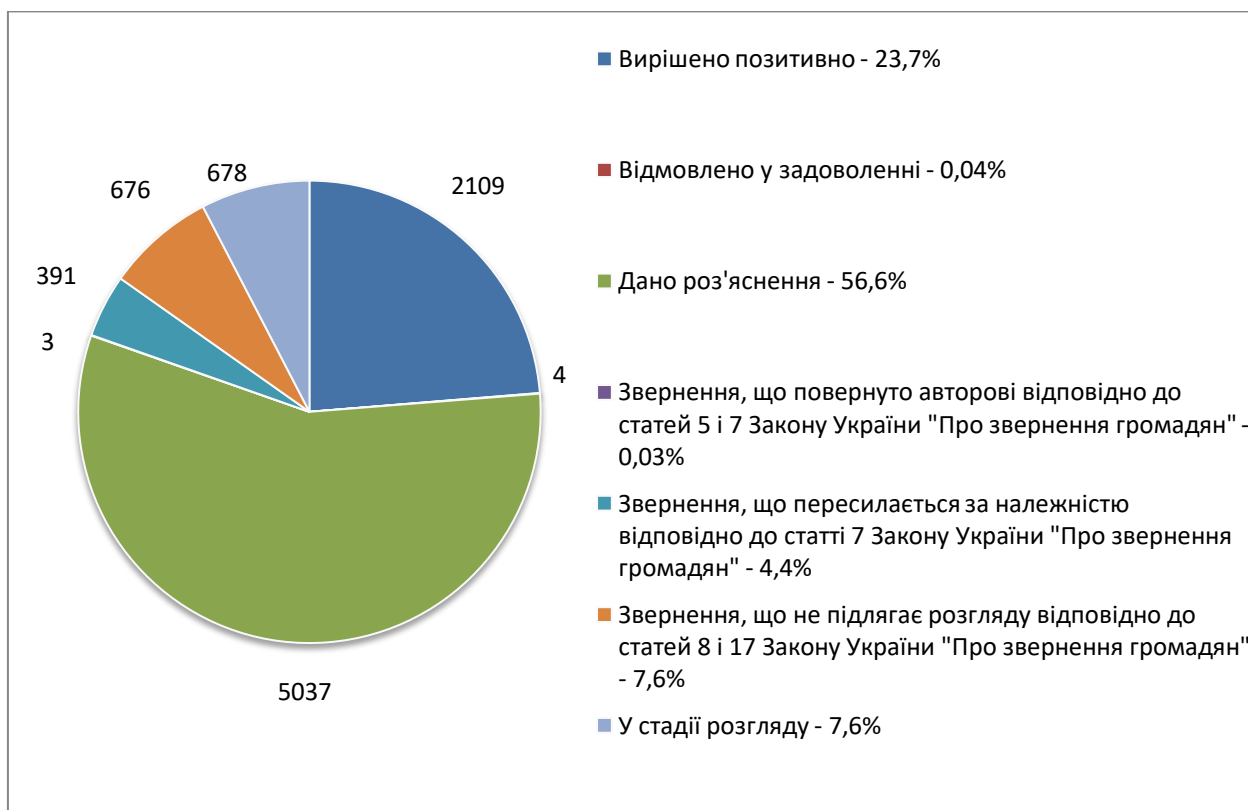


Із загальної кількості звернень, 6476 звернень (72,78 %) складають заяви, клопотання; 2402 звернення (26,99 %) – скарги; пропозиції надійшли у 20 зверненнях, що складає 0,22 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,84 % (8884 звернення), колективних надійшло 14 звернень (0,16 %). Загалом до НКРЗІ протягом 9 місяців 2021 року звернулося 9825 громадян (з урахуванням колективних звернень).

На 5037 звернень (56,61 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 2109 звернень громадян (23,70 %). Відповідно до Закону України „Про звернення громадян” за 4 зверненнями громадянина відмовлено у задоволенні, 3 звернення повернуто автору, 676 звернень (7,6 %) не підлягало розгляду, 391 звернення (4,39 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам. На кінець звітної періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 678 звернень (7,62 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 2535 (28,49 %). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, припинення надання послуг телефонного зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків та відключення телефону.

Найбільшу частку у загальній кількості звернень наразі складають звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 45,34 % (4034 звернення). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, незгоди з розміром тарифів, відсутності доступу (блокування), неякісного зв'язку та організації надання

послуг.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (787 звернень або 8,84 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

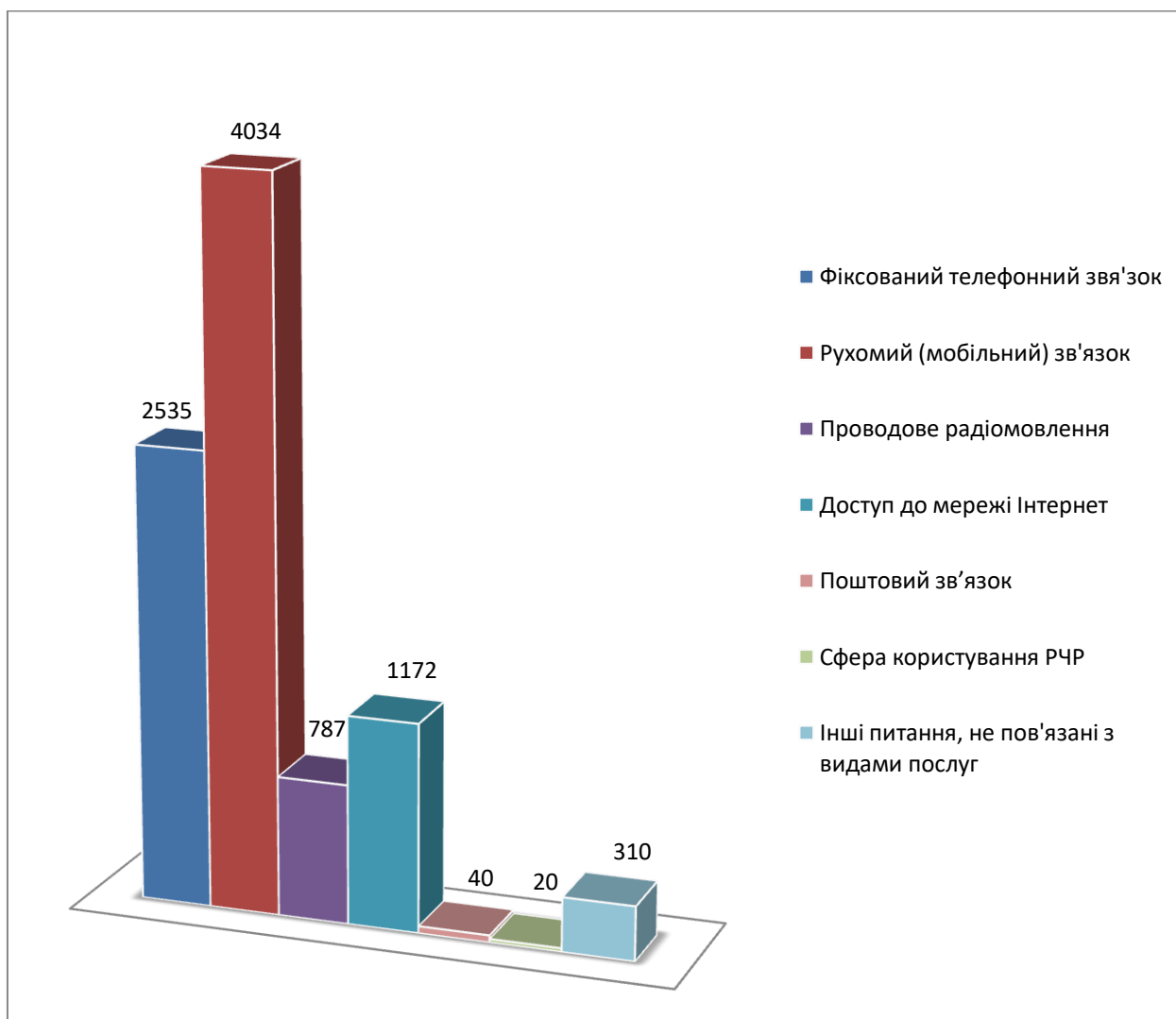
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 1172 звернення (13,17 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 40 звернень (0,45 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг та порядку доставки та вручення.

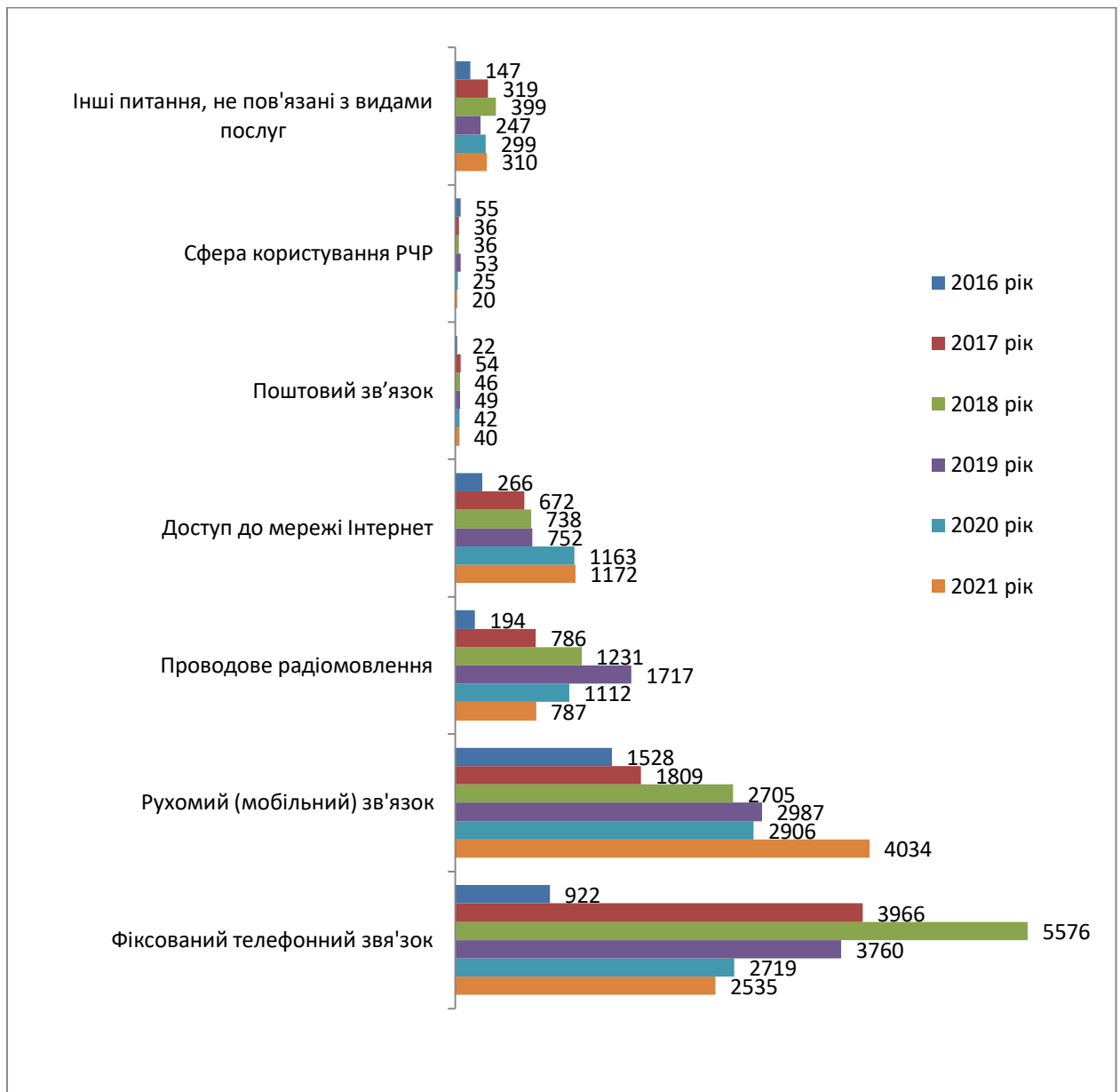
20 звернень (0,22 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом (далі – РЧР). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧР та порядку користування (реєстрації) РЕЗ та випромінювальними пристроями, здійснення РЕЗ радіозавод.

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2021 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2016 - 2021 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2021 року (кількість звернень)



**Динаміка структури звернень за видами послуг
за 9 місяців 2016-2021 роки
(кількість звернень)**



Протягом 9 місяців 2021 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. Разом з тим, у період дій заходів, пов'язаних із запобіганням поширенню коронавірусу COVID-19, особистий прийом громадян Головою та членами НКРЗІ тимчасово було припинено. 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 2021 року звернулося 75 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулися 552 громадян.