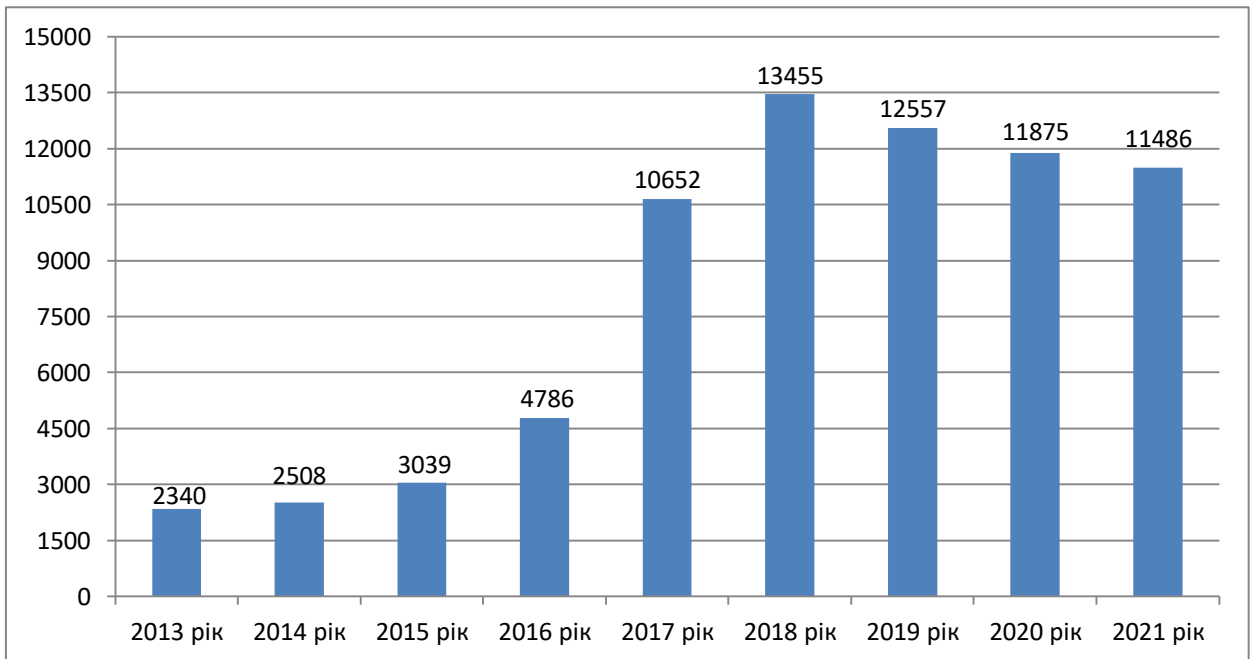


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері
зв'язку та інформатизації
за 2021 рік**

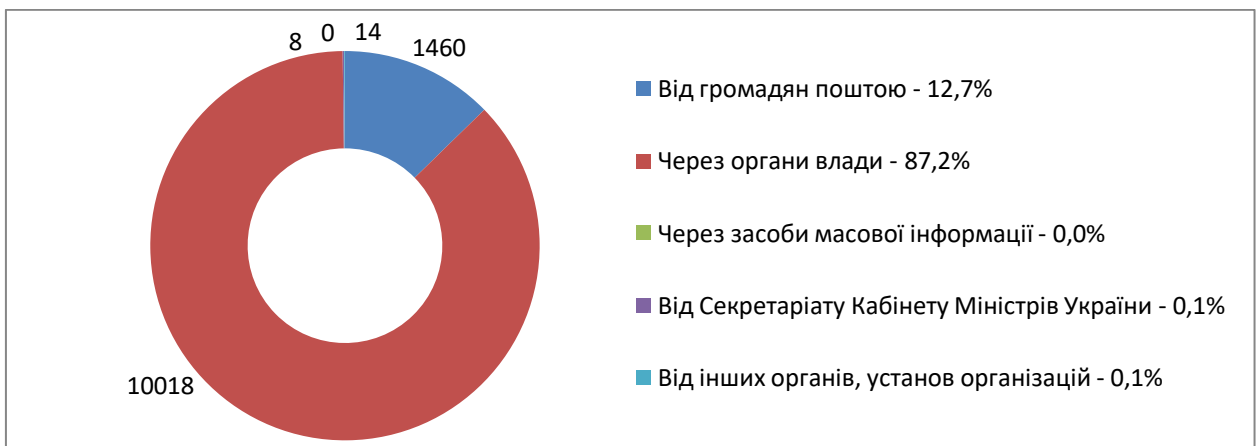
Протягом 2021 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 11486 звернень громадян. У порівнянні з 2020 роком загальна кількість звернень до НКРЗІ зменшилась на 3,39%, що спричинено триваючим процесом зменшення кількості абонентів послуг фіксованого телефонного зв'язку та послуг проводового радіомовлення.

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



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 1460 звернень, через органи влади – 10018 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 14 звернень. Від інших органів, установ, організацій надійшло 8 звернень.

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



Із загальної кількості звернень, 8352 звернення (72,71 %) складають заяви, клопотання; 3107 звернень (27,05 %) – скарги; пропозиції надійшли у 27 зверненнях, що складає 0,24 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,83 % (11466 звернень), колективних надійшло 20 звернень (0,17 %). Загалом до НКРЗІ протягом 2021 року звернулося 12527 громадян (з урахуванням колективних звернень).

На 6671 звернення (58,1 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 2811 звернень громадян (24,5 %). Відповідно до Закону України „Про звернення громадян” за 4 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні, 3 звернення повернуто автору, 873 звернення (7,6 %) не підлягало розгляду, 623 звернення (5,4 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 501 звернення (4,4 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 3345 (29,12 %). 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 організації надання послуг.

Найбільшу частку у загальній кількості звернень наразі складають звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 44,46 % (5107 звернень). У зверненнях споживачами найчастіше порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, організації надання послуг, незгоди з розміром тарифів, відсутності доступу через блокування та неякісний зв'язок, а також організації надання послуги перенесення номерів.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (995 звернень або 8,66 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

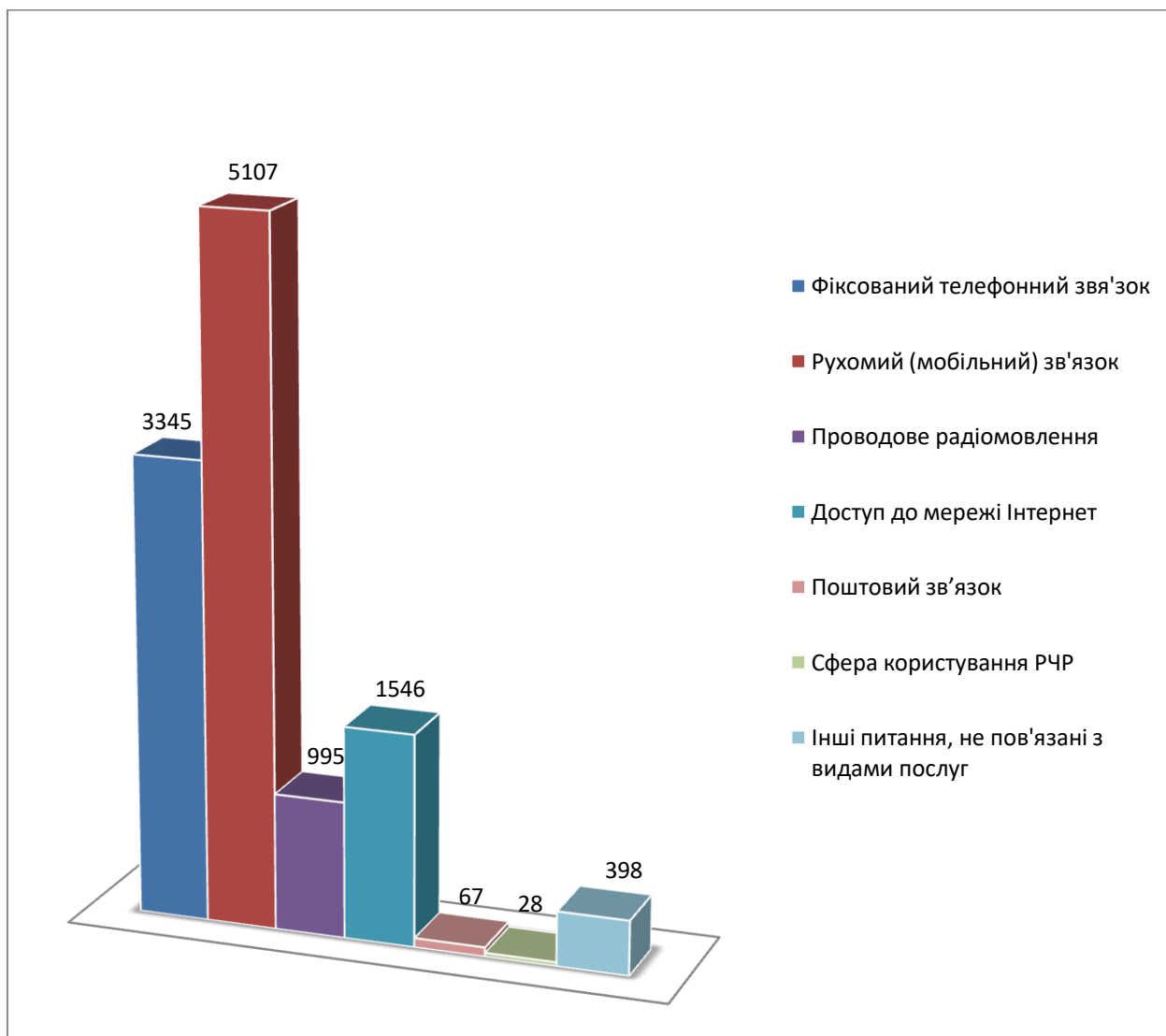
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 1546 звернень (13,46 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 67 звернень (0,58 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг та порядку доставки та вручення.

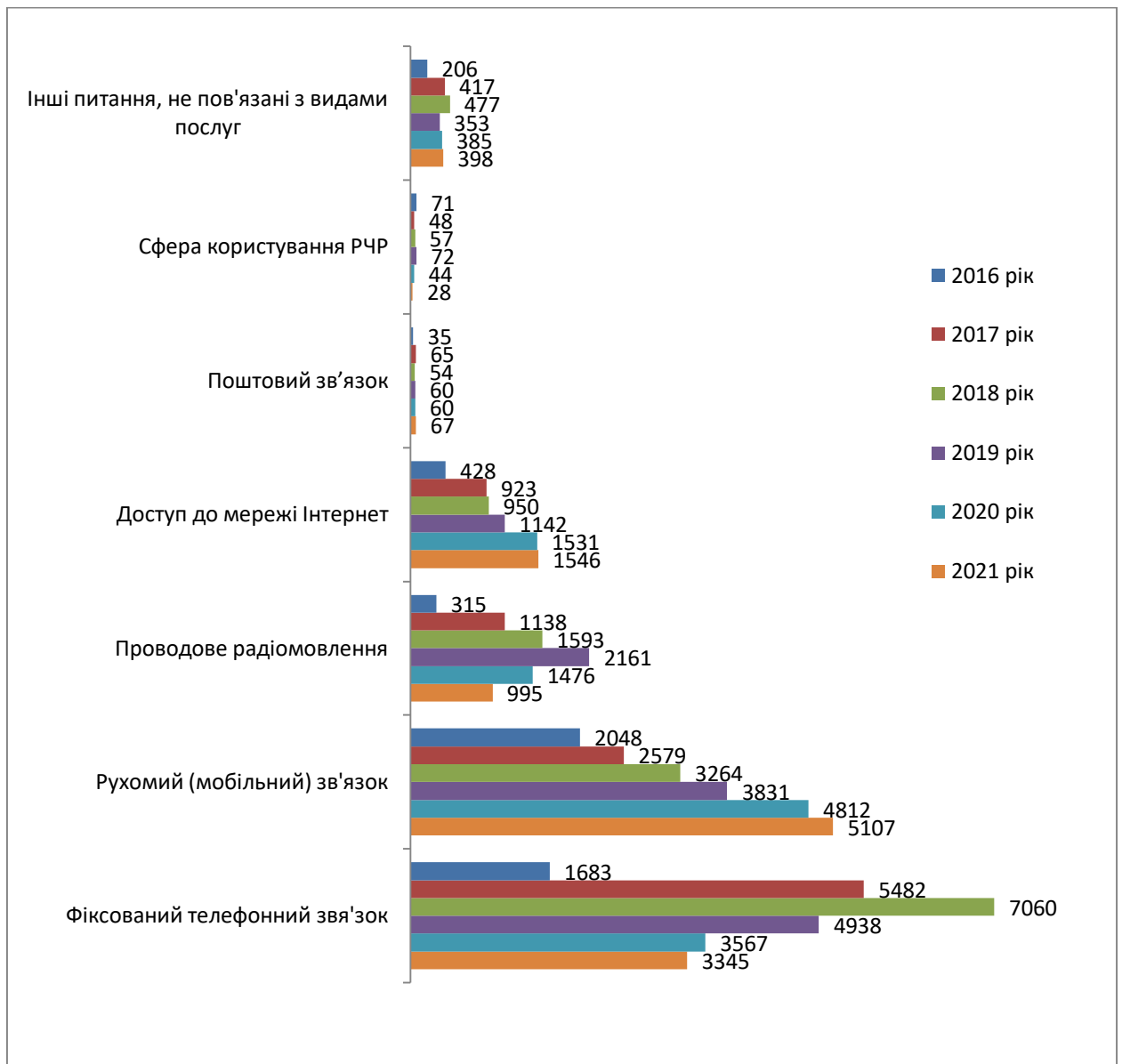
28 звернень (0,24 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом (далі – РЧР). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧР та порядку користування (реєстрації) РЕЗ та випромінювальними пристроями, здійснення РЕЗ радіозавад.

Структура звернень за видами послуг за 2021 рік, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом 2016 - 2021 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за 2021 рік
(кількість звернень)



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



Протягом 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 2021 року звернулося 95 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 766 громадян.