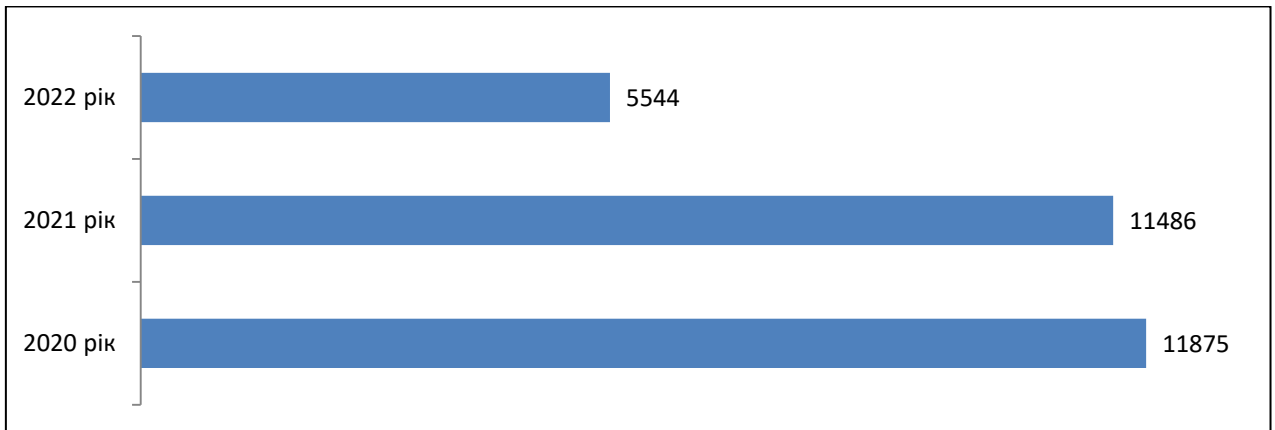


**Інформація щодо роботи зі зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах
електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг
поштового зв'язку
за 2022 рік**

Протягом 2022 року на розгляд до НКЕК надійшло 5544 звернення громадян. З урахуванням колективних звернень до НКЕК за цей період звернувся 6181 громадянин. У порівнянні з 2021 роком загальна кількість звернень до НКЕК зменшилась на 51,73 %, що спричинено життєвими пріоритетами громадян, змінами умов життя населення та міграційними процесами у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, а також зменшенням кількості абонентів послуг фіксованого зв'язку та послуг радіомовлення з використанням проводової мережі, покращенням надання послуг постачальниками тощо.



*Динаміка надходження звернень протягом 2020-2022 років
(кількість звернень)*

Із загальної кількості звернень від громадян через органи влади надійшло 4741 звернення, поштою (електронною поштою) надійшло 709 звернень, від інших органів, установ організацій надійшло 67 звернень, за допомогою засобів телефонного зв'язку (на «гарячу лінію» НКЕК) – 27 звернень.



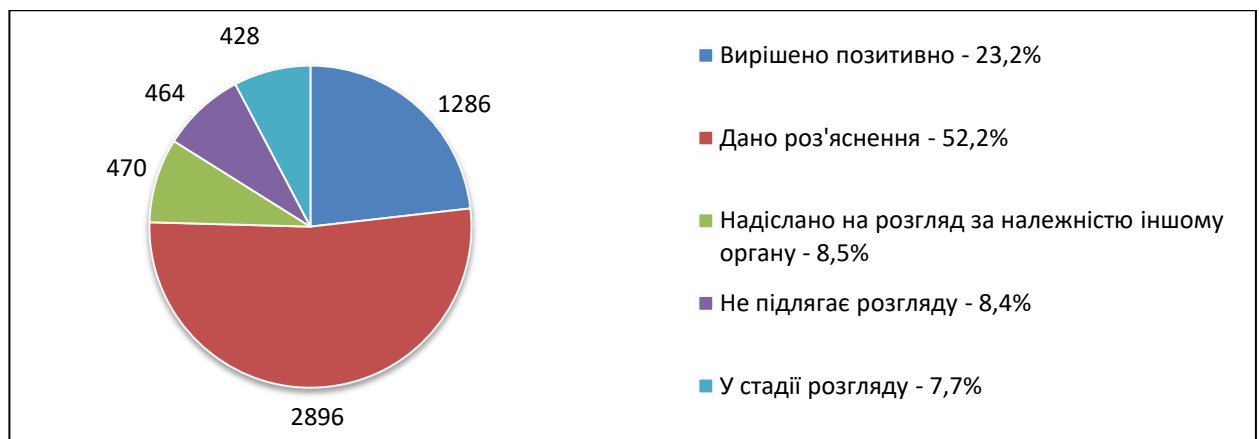
Джерела надходження звернень до НКЕК протягом 2022 року

Слід зазначити, що **через органи влади** найбільше звернень надійшло від: Державної установи «Урядовий контактний центр» – 4598 звернень; Апарату Верховної Ради України – 12 звернень; Секретаріату Кабінету Міністрів України – 13 звернень; Офісу Президента України – 8 звернень; Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 6 звернень.

Із загальної кількості звернень, 3818 звернень (68,87 %) складають заяви, клопотання; 1710 звернень (30,84 %) – скарги; пропозиції надійшли у 16 зверненнях, що складає 0,29 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,78 % (5532 звернення), колективних надійшло 12 звернень (0,22 %). Загалом до НКЕК протягом 2022 року звернувся 6181 громадянин (з урахуванням колективних звернень).

На 2896 звернень (52,24 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 1286 звернень (23,20 %) громадян. Відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» 464 звернення (8,37 %) не підлягало розгляду (з них 423 звернення було визначено анонімним). Відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 470 звернень (8,48 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітної періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 428 звернень (7,72 %).



Результати розгляду звернень

Найбільшу частку у загальній кількості звернень у 2022 році склали звернення з питань надання послуг мобільного зв'язку – 40,15 % (2226 звернень). У зверненнях споживачами найчастіше порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, відсутності доступу (покриття) та неякісного зв'язку, незгоди з розміром тарифів, відсутності доступу через блокування, роботи колл-центру оператора, зміни тарифного плану (умов) та незгоди з розміром виставлених рахунків.

Із загальної кількості звернень значну частку складали звернення з питань надання послуг фіксованого зв'язку – 1213 (21,88 %). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та

неякісного надання послуг, припинення надання послуг фіксованого зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків та розміром тарифів.

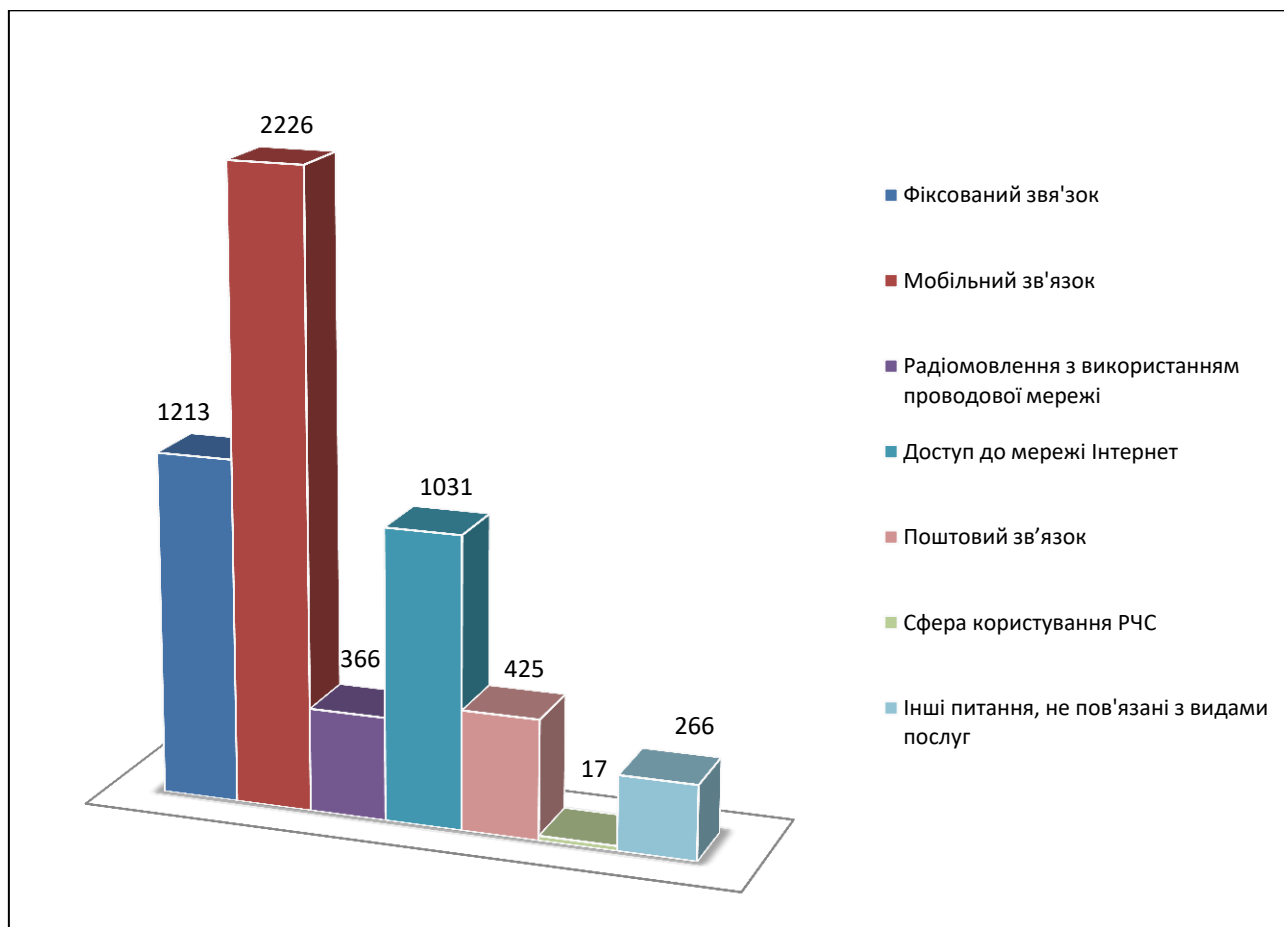
З питань надання послуг доступу до мережі Інтернет у 2022 році надійшло 1031 звернення (18,60 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалості відсутності доступу до мережі Інтернет, неякісного надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків та незгоди з розміром тарифів, підключення до послуг.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 425 звернень (7,67 %). У зверненнях порушувались питання щодо розшуку та порядку доставки та вручення поштових відправлень, незгоди з поверненням поштового відправлення та нестачі вкладення.

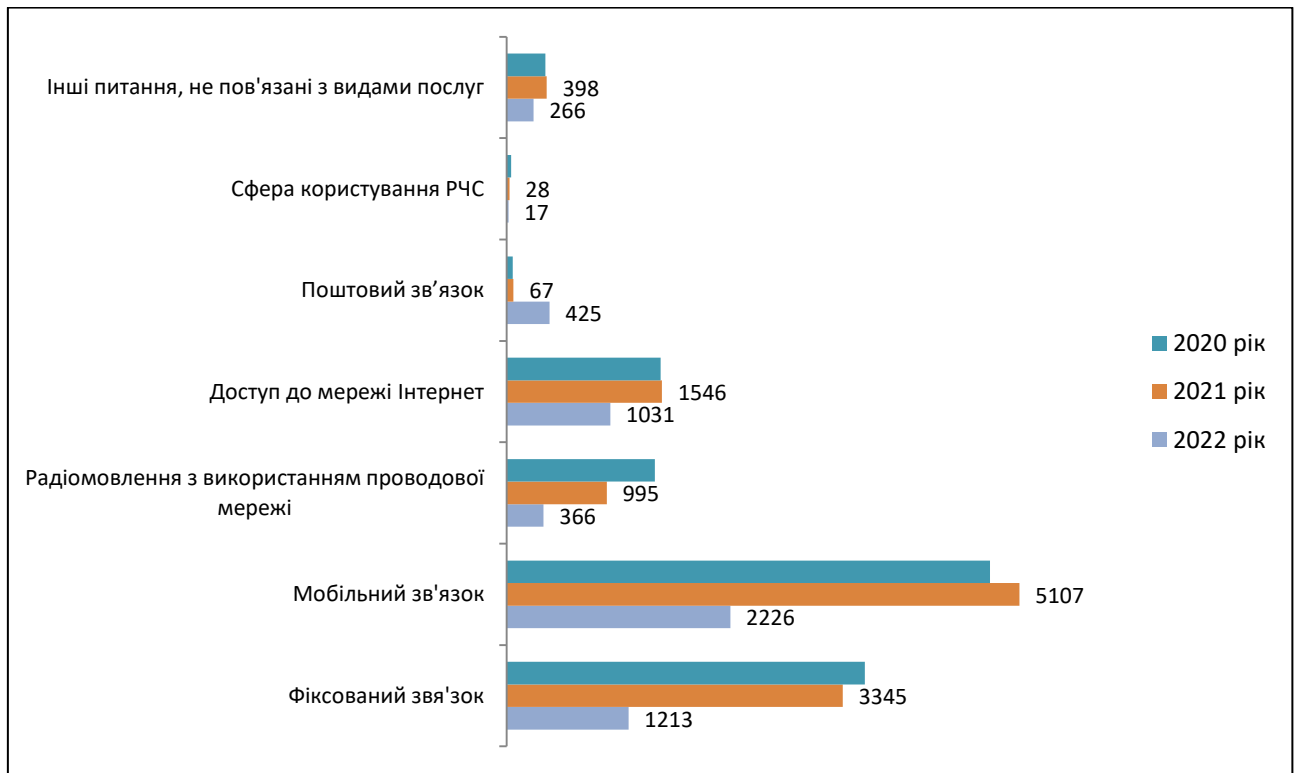
У зверненнях з питань надання послуг радіомовлення з використанням проводової мережі (366 звернень або 6,6 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

17 звернень (0,31 %) надійшло з питань користування радіочастотним спектром (далі – РЧС). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧС та порядку користування (реєстрації) РЕЗ, застосування кодів ІМЕІ, створення РЕЗ радіозавод.

Структура звернень за видами послуг за 2022 рік, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом 2020 - 2022 років наведені у діаграмах:



**Структура звернень за видами послуг за 2022 рік
(кількість звернень)**



*Динаміка структури звернень за видами послуг за 2020-2022 роки
(кількість звернень)*

Протягом 2022 року НКЕК забезпечено проведення особистого прийому Головою та членами НКЕК, а також функціонування в НКЕК телефонної «гарячої лінії» для звернень громадян за номером телефону 044 202-00-81, з метою налагодження зворотного зв'язку із споживачами. Телефонна «гаряча лінія» для звернень громадян проводилась з метою надання можливості споживачам отримати компетентну консультацію фахівців з питань надання електронних комунікаційних послуг, послуг поштового зв'язку та допомоги сформуванню (подати) звернення за результатом розмови, а також викласти посадовій особі НКЕК усне звернення.

На «гарячу лінію» НКЕК протягом 2022 року звернулося 70 громадян, при цьому, враховуючи бажання громадян, було оформлено 27 звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян», які увійшли до загальної кількості звернень за 2022 рік.

Крім того, протягом 2022 року на телефон громадської приймальні НКЕК звернулося 478 громадян. Основні питання, що порушувались громадянами щодо порядку подання до НКЕК звернення, стану розгляду звернення, поданого до НКЕК, щодо дій громадянина при неякісному наданні електронних комунікаційних послуг постачальниками тощо. На всі дзвінки фахівцями надано компетентну консультацію з порушених питань.