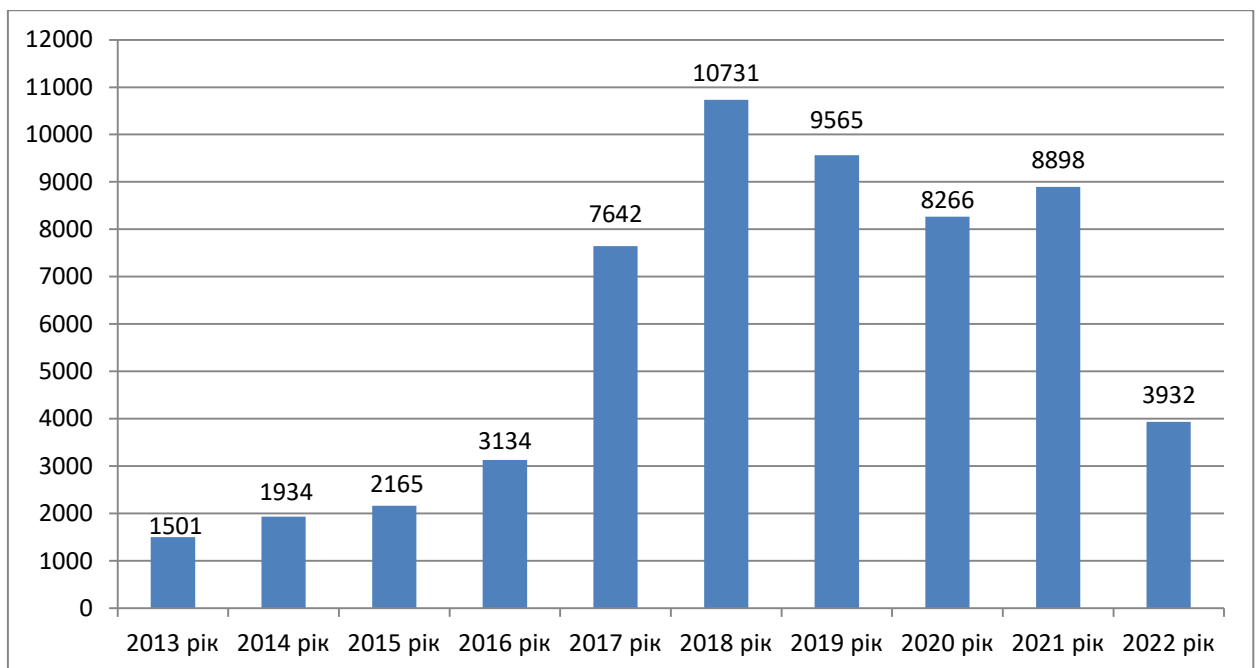


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах
електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг
поштового зв'язку
за 9 місяців 2022 року**

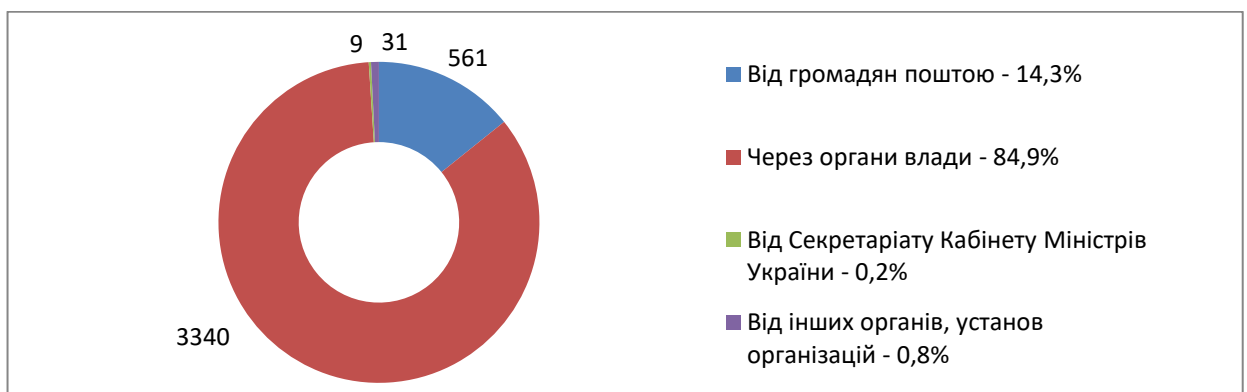
Протягом 9 місяців 2022 року на розгляд до НКЕК надійшло 3932 звернення громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2021 року загальна кількість звернень до НКЕК зменшилась на 55,81 %, що спричинено змінами умов життя населення та з міграційними процесами у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України.

**Динаміка надходження звернень
протягом 9 місяців 2013-2022 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 561 звернення, через органи влади – 3340 звернень (в тому числі від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 9 звернень). Від інших органів, установ організацій надійшло 31 звернення.

**За джерелами надходження звернень до НКЕК
протягом 9 місяців 2022 року**

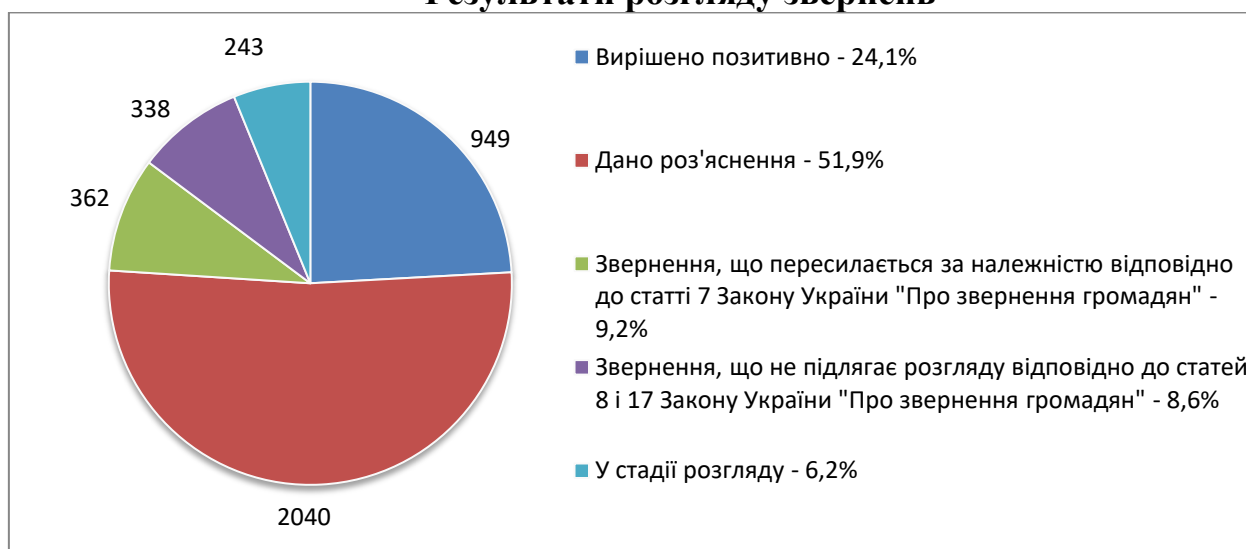


Із загальної кількості звернень, 2761 звернення (70,22 %) складають заяви, клопотання; 1161 звернення (29,53 %) – скарги; пропозиції надійшли у 10 зверненнях, що складає 0,25 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,77 % (3923 звернення), колективних надійшло 9 звернень (0,23 %). Загалом до НКЕК протягом 9 місяців 2022 року звернулося 4527 громадян (з урахуванням колективних звернень).

На 2040 звернень (51,88 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 949 звернень (24,14 %) громадян. Відповідно до Закону України „Про звернення громадян” 338 звернень (8,6 %) не підлягало розгляду, 362 звернення (9,21 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 243 звернення (6,18 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 897 (22,81 %). 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 – 40,39 % (1588 звернень). У зверненнях споживачами найчастіше порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, організації надання послуг, відсутність доступу (покриття), незгоди з розміром тарифів, відсутності доступу через блокування та неякісний зв'язок.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (277 звернень або 7,04 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

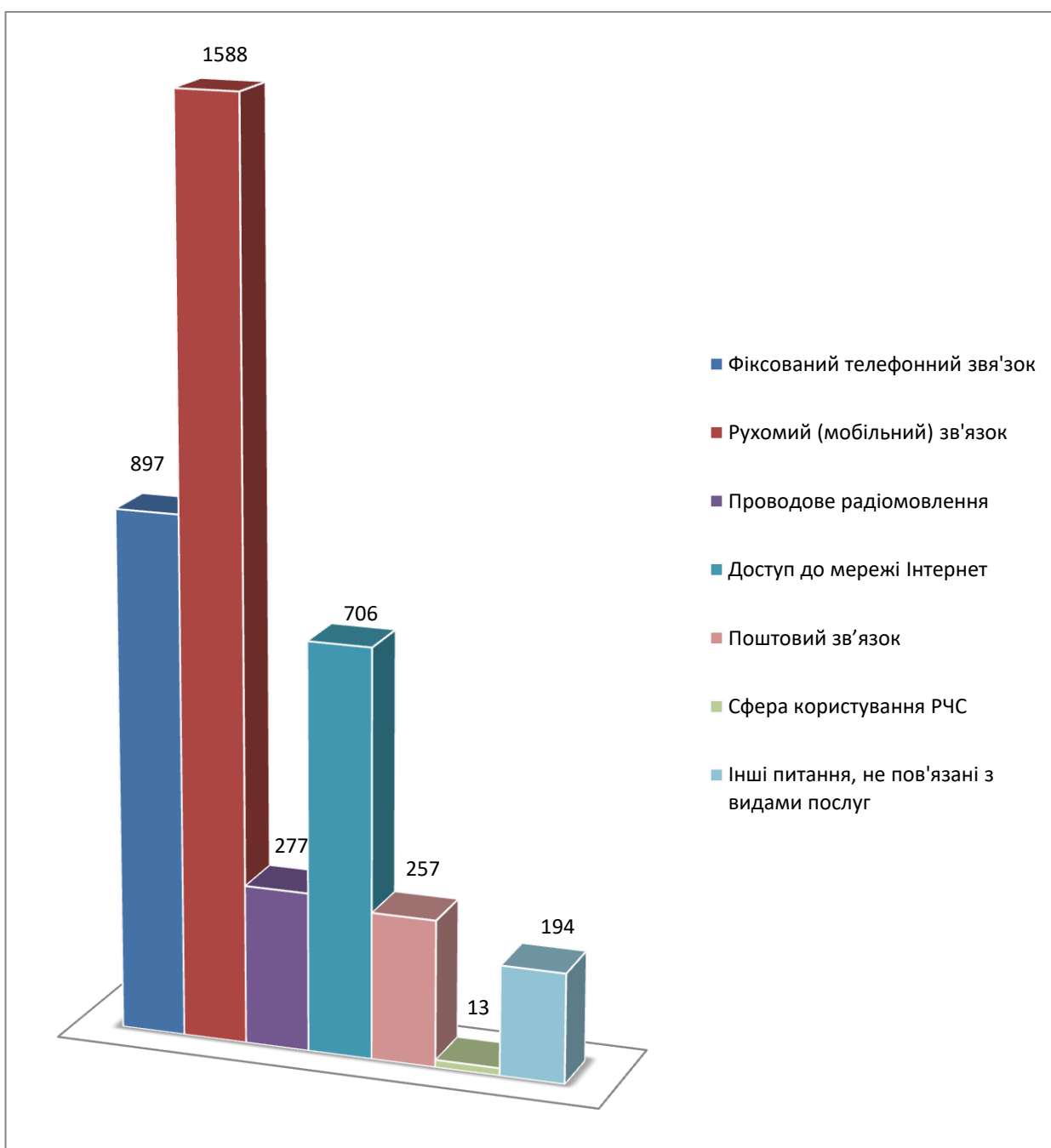
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 706 звернень (17,96 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 257 звернень (6,54 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, стосовно розшуку та порядку доставки та вручення поштових відправлень.

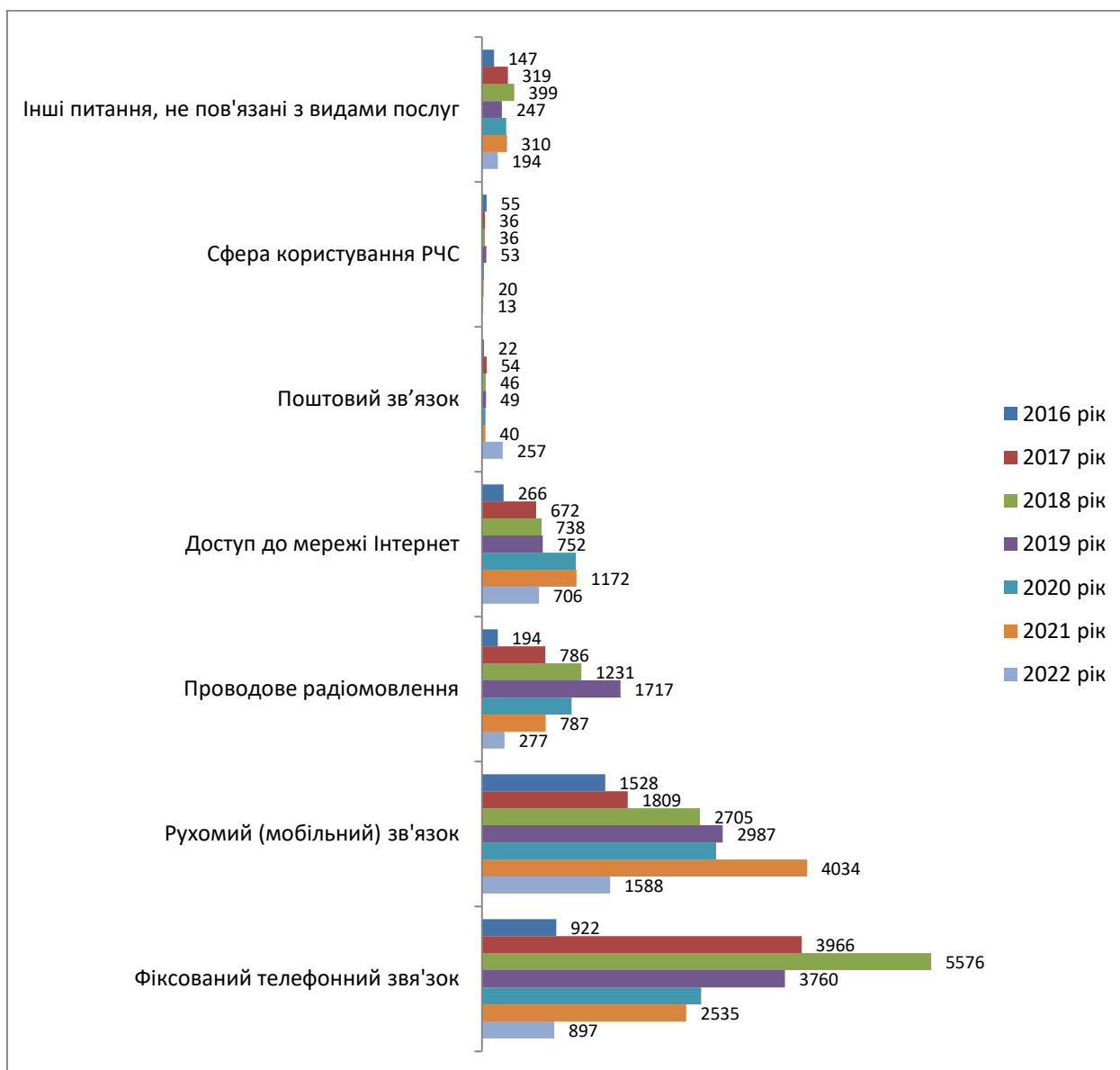
13 звернень (0,33 %) надійшло з питань користування радіочастотним спектром (далі – РЧС). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧС та порядку користування (реєстрації) РЕЗ та випромінювальними пристроями, здійснення РЕЗ радіозавод.

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2022 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом 2016 - 2022 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2022 року (кількість звернень)



Динаміка структури звернень за видами послуг за 9 місяців 2016-2022 роки (кількість звернень)



Протягом 9 місяців 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 кожену середу з 11:00 до 13:00 для надання можливості споживачам отримати компетентну консультацію фахівців щодо послуг зв'язку. На „гарячу лінію” НКЕК протягом 9 місяців 2022 року звернулося 17 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКЕК звернулося 117 громадян.