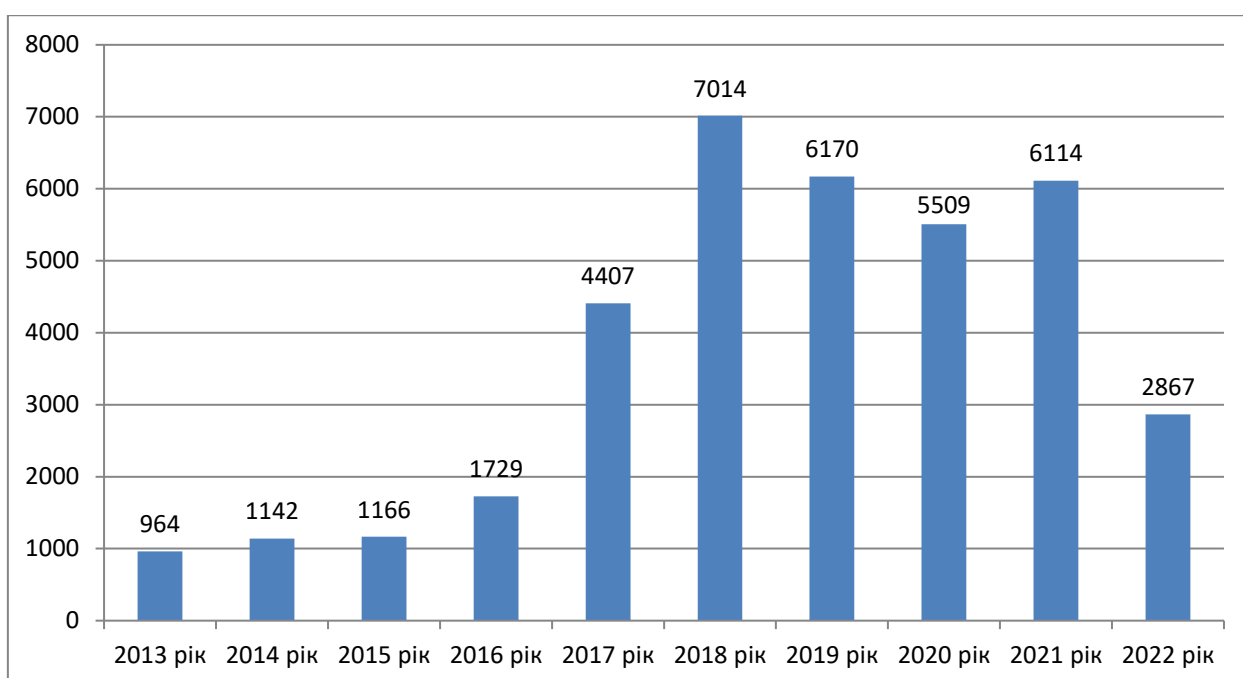


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах
електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг
поштового зв'язку
за I півріччя 2022 року**

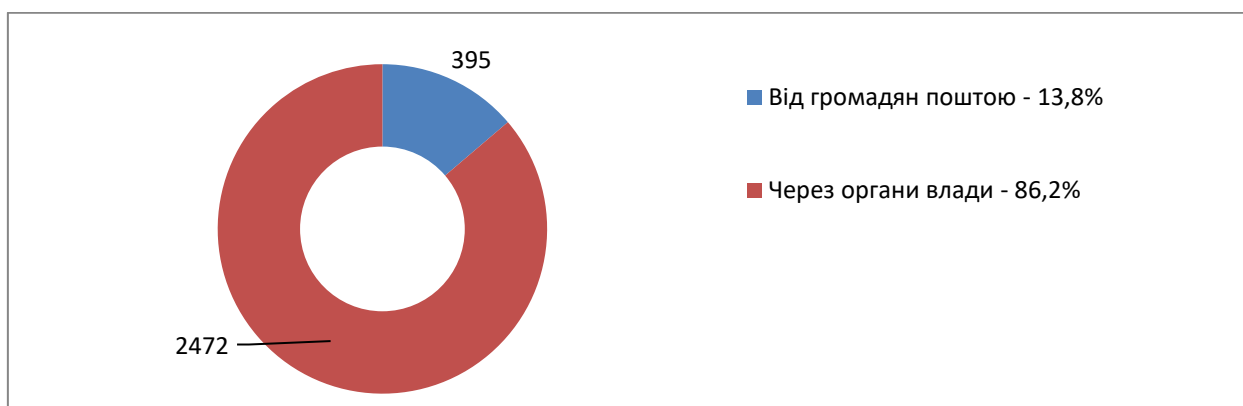
Протягом I півріччя 2022 року на розгляд до НКЕК надійшло 2867 звернень громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2021 року загальна кількість звернень до НКЕК зменшилась на 113,25 %, що спричинено змінами умов життя населення та з міграційними процесами у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України.

**Динаміка надходження звернень
протягом I півріччя 2013-2022 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 395 звернень, через органи влади – 2472 звернення (в тому числі від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 6 звернень).

**За джерелами надходження звернень до НКЕК
протягом I півріччя 2022 року**

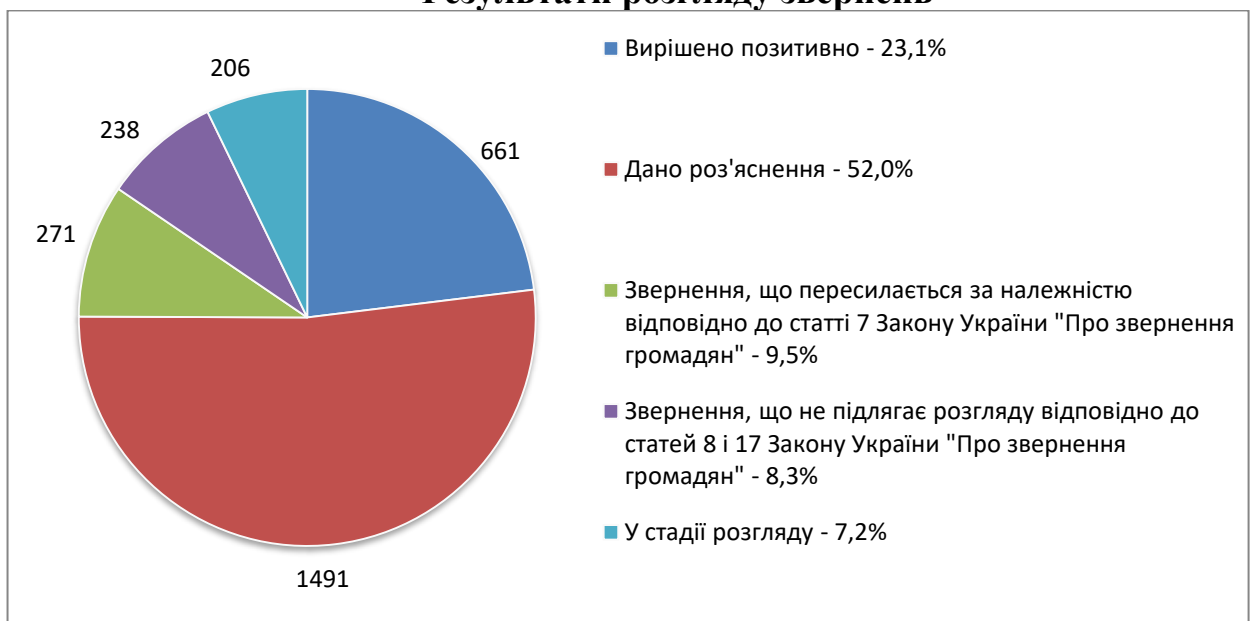


Із загальної кількості звернень, 2042 звернення (71,22 %) складають заяви, клопотання; 820 звернень (28,60 %) – скарги; пропозиції надійшли у 5 зверненнях, що складає 0,17 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,86 % (2863 звернення), колективних надійшло 4 звернення (0,14 %). Загалом до НКЕК протягом I півріччя 2022 року звернулося 2994 громадянина (з урахуванням колективних звернень).

На 1491 звернення (52,01 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 661 звернення (23,06 %) громадян. Відповідно до Закону України „Про звернення громадян” 238 звернень (8,3 %) не підлягало розгляду, 271 звернення (9,45 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 206 звернень (7,19 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 672 (23,44 %). 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 – 402,81 % (1170 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.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (224 звернення або 7,81 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 555 звернень (19,36 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності

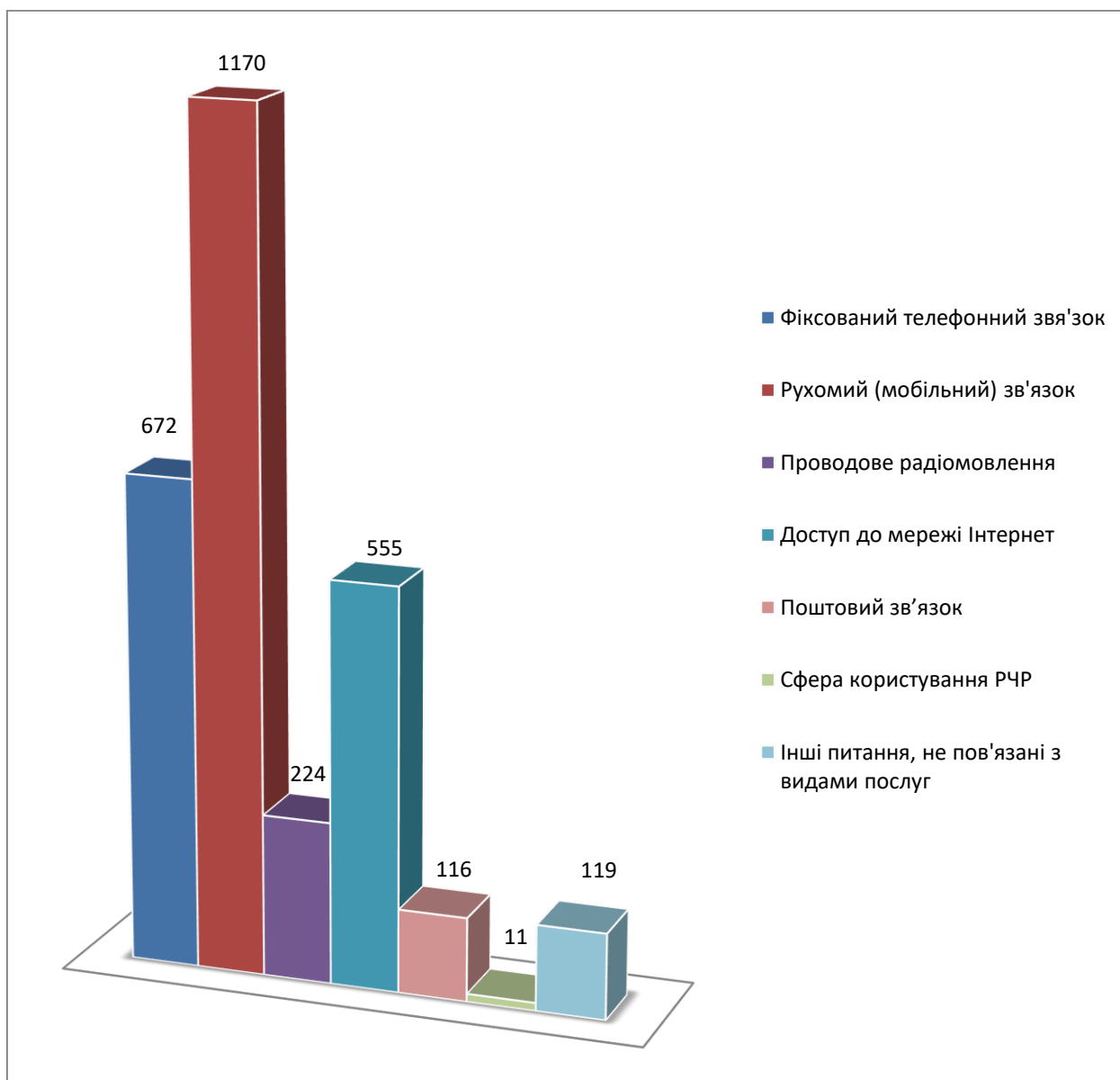
доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 116 звернень (4,05 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, стосовно розшуку та порядку доставки та вручення поштових відправлень.

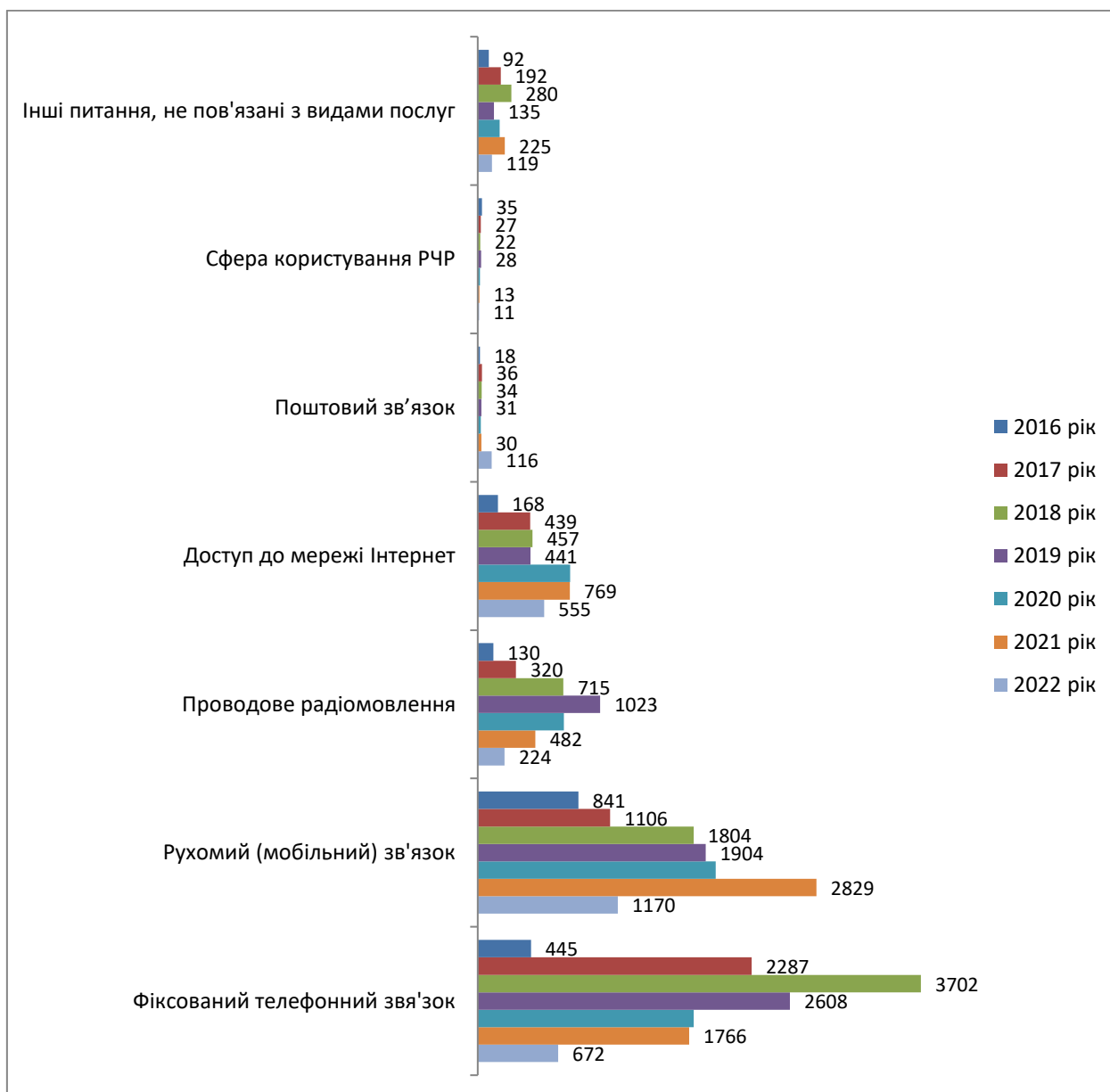
11 звернень (0,38 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом (далі – РЧР). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧР та порядку користування (реєстрації) РЕЗ та випромінювальними пристроями, здійснення РЕЗ радіозавад.

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

Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2022 року (кількість звернень)



Динаміка структури звернень за видами послуг за I півріччя 2016-2022 роки (кількість звернень)



Протягом I півріччя 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 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 I півріччя 2022 року звернулося 27 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКЕК звернулося 195 громадян.