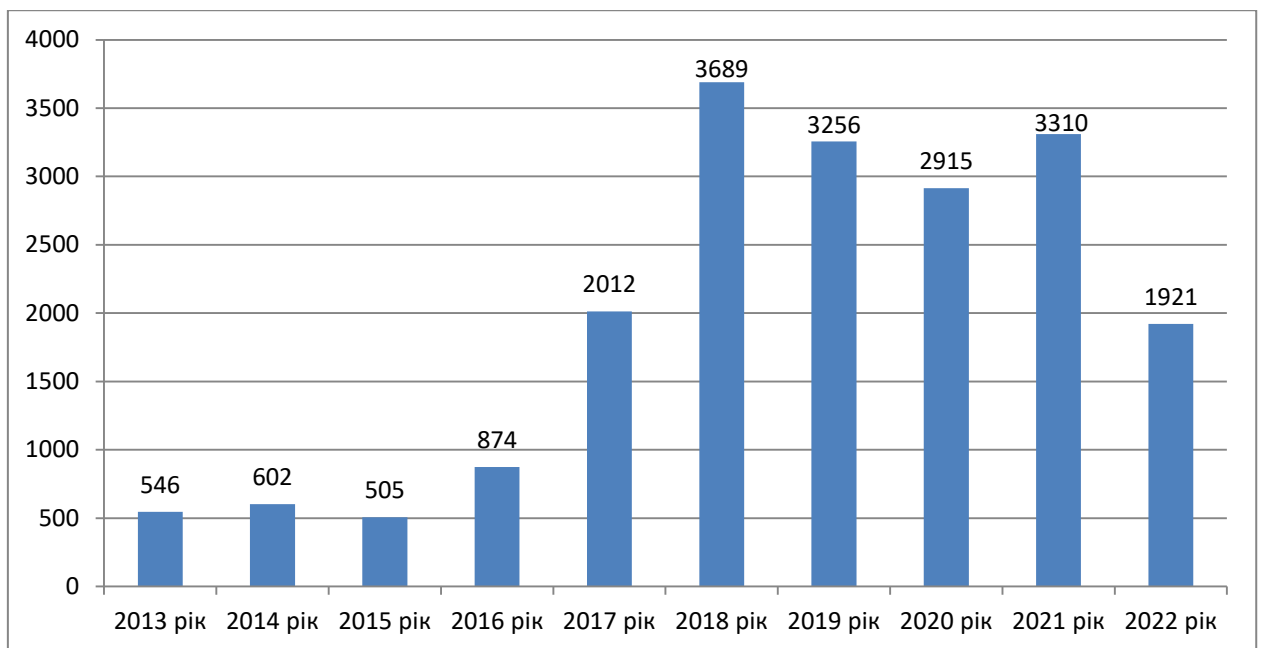


**Інформація
щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах
електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг
поштового зв'язку за I квартал 2022 року**

Протягом I кварталу 2022 року на розгляд до НКЕК надійшло 1921 звернення громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2021 року загальна кількість звернень до НКЕК зменшилась на 41,96 %, що спричинено змінами умов життя населення та з міграційними процесами у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України.

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



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 211 звернень, через органи влади – 1710 звернень (в тому числі від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 4 звернення).

**За джерелами надходження звернень до НКЕК
протягом I кварталу 2022**

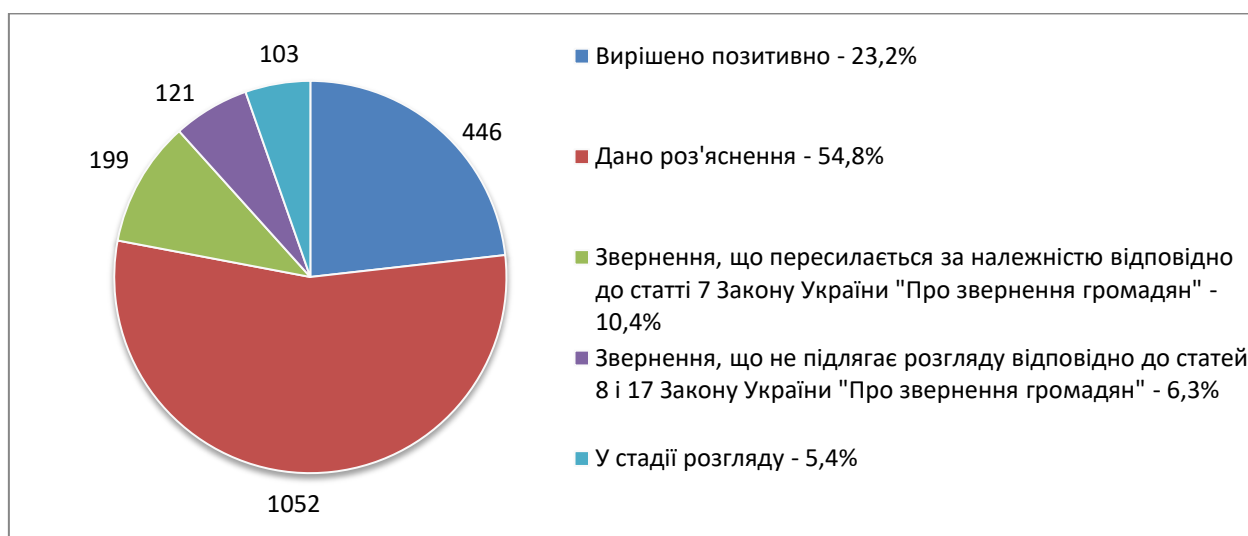


Із загальної кількості звернень, 1404 звернення (73,09 %) складають заяви, клопотання; 515 звернень (26,81 %) – скарги; пропозиції надійшли у 2 зверненнях, що складає 0,1 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,84 % (1918 звернень), колективних надійшло 3 звернення (0,16 %). Загалом до НКЕК протягом I кварталу 2022 року звернулося 1936 громадян (з урахуванням колективних звернень).

На 1052 звернення (54,76 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 446 звернень громадян (23,22 %). Відповідно до Закону України „Про звернення громадян” 121 звернення (6,3 %) не підлягало розгляду, 199 звернення (10,36 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 103 звернення (5,36 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 503 (26,18 %). 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 – 42,11 % (809 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 (163 звернення або 8,49 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг, щодо організації надання послуг.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло

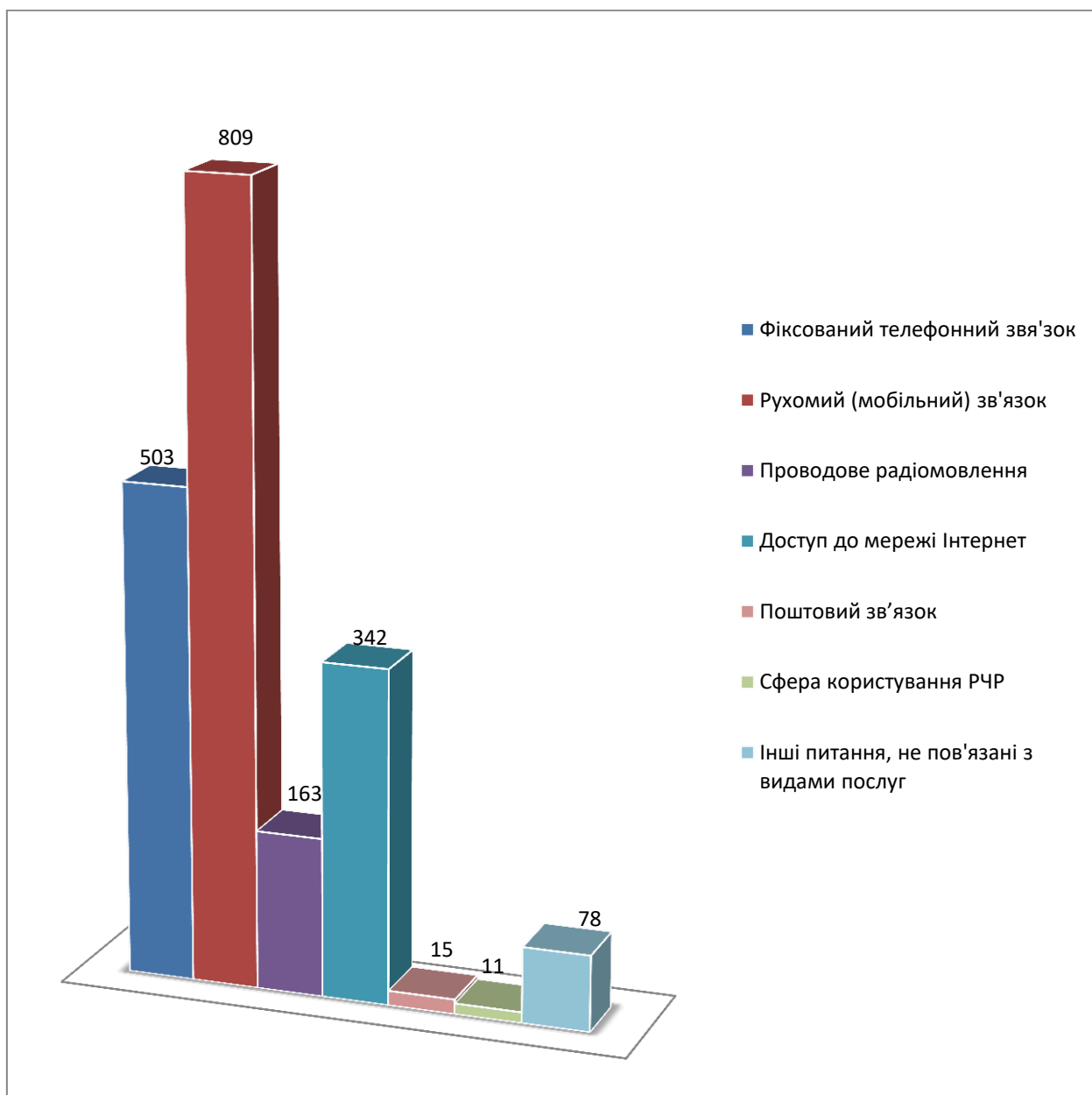
342 звернення (17,8 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 15 звернень (0,78 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг.

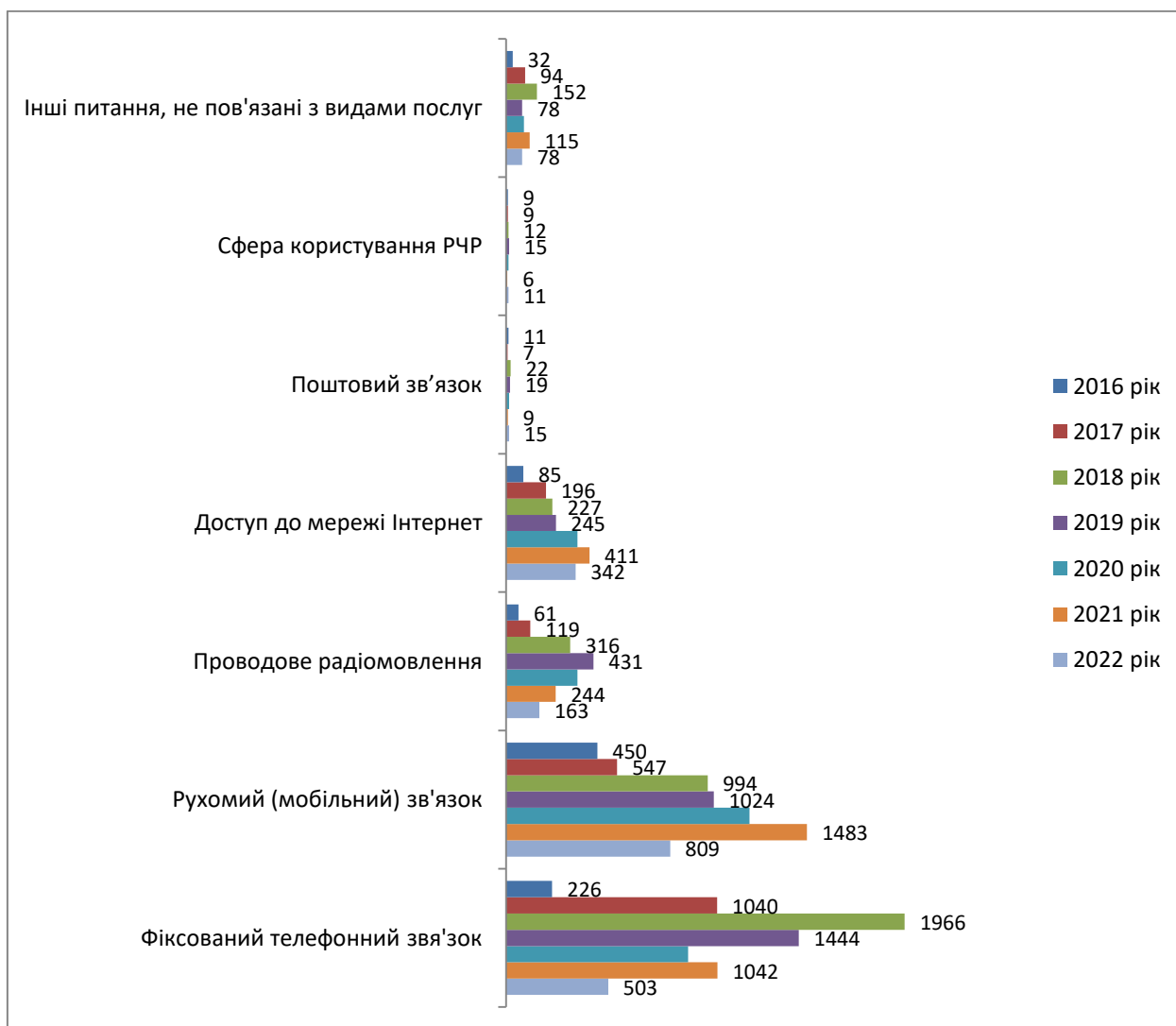
11 звернень (0,57 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом (далі – РЧР). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧР та порядку користування (реєстрації) РЕЗ та випромінювальними пристроями, здійснення РЕЗ радіозавад.

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

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



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



Протягом I кварталу 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 кварталу 2022 року звернулося 12 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКЕК звернулося 104 громадянина.