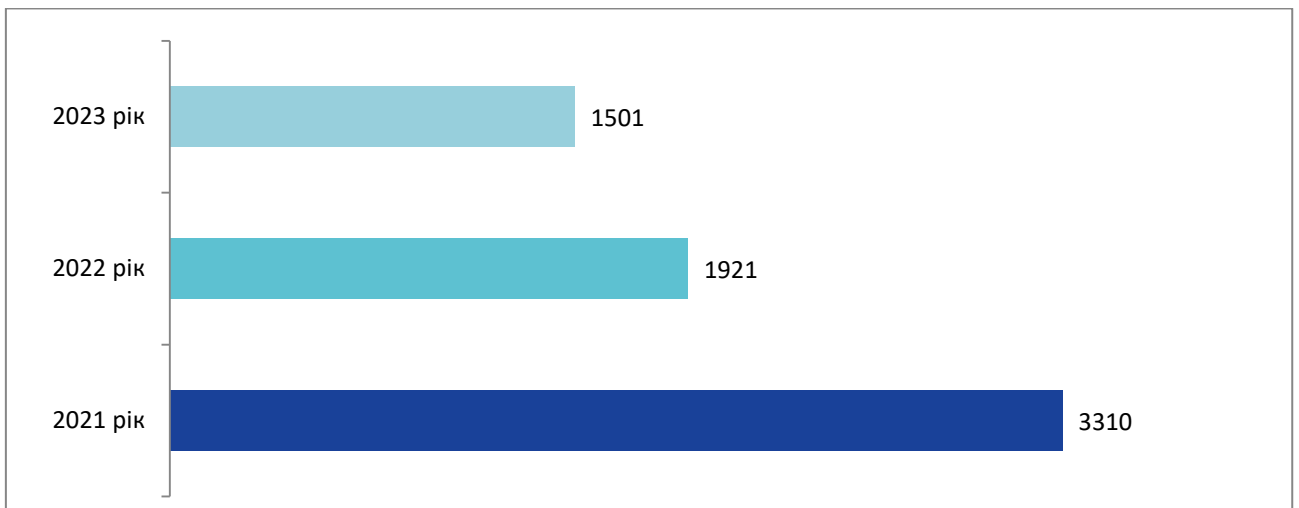


**Інформація щодо роботи зі зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах
електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг
поштового зв'язку
за I квартал 2023 року**

Протягом I кварталу 2023 року на розгляд до НКЕК надійшло 1501 звернення громадян. З урахуванням колективних звернень до НКЕК за цей період звернулося 1503 громадянина. У порівнянні з відповідним періодом 2022 року загальна кількість звернень до НКЕК зменшилась на 21,86 %, 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 I кварталу 2021-2023 років
(кількість звернень)*

Із загальної кількості звернень від громадян через органи влади надійшло 1224 звернення, поштою (електронною поштою) надійшло 275 звернень, за допомогою засобів телефонного зв'язку (на «гарячу лінію» НКЕК) – 2 звернення.



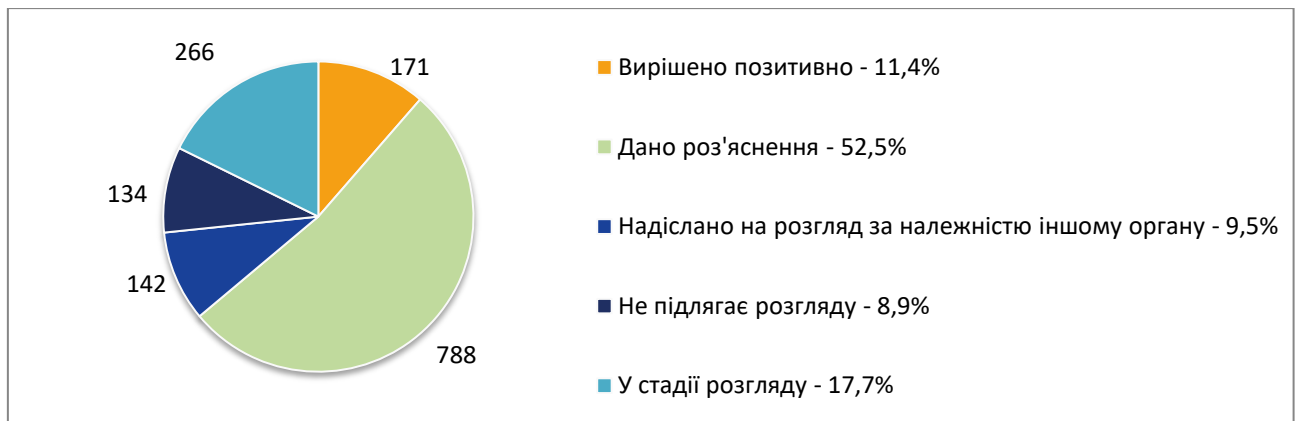
Джерела надходження звернень до НКЕК протягом I кварталу 2023 року

Слід зазначити, що **через органи влади** найбільше звернень надійшло від: Державної установи «Урядовий контактний центр» – 1099 звернень; Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів – 51 звернення; Секретаріату Кабінету Міністрів України – 20 звернень; Міністерства цифрової трансформації України – 9 звернень; Антимонопольного комітету України – 4 звернення; Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 4 звернення.

Із загальної кількості звернень, 929 звернень (61,89 %) складають заяви, клопотання; 570 звернень (37,97 %) – скарги; пропозиції надійшли у 2 зверненнях, що складає 0,13 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,87 % (1499 звернень), колективних надійшло 2 звернення (0,13 %). Загалом до НКЕК протягом I кварталу 2023 року звернулося 1503 громадянина (з урахуванням колективних звернень).

На 788 звернень (52,5 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 171 звернення (11,4 %) громадян. Відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» 134 звернення (8,93 %) не підлягало розгляду (з них 132 звернення було визначено анонімним). Відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 142 звернення (9,46 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 266 звернень (17,72 %).



Результати розгляду звернень

Найбільшу частку у загальній кількості звернень у I кварталі 2023 році склали звернення з питань надання послуг мобільного зв'язку – 54,90 % (824 звернення). У зверненнях споживачами найчастіше порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, незгоди з розміром тарифів, відсутності доступу (покриття) та неякісного зв'язку, відсутності доступу через блокування, роботи колл-центру постачальника, 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 – 277 (18,45 %). Більшість звернень від

споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків, припинення надання послуг фіксованого зв'язку.

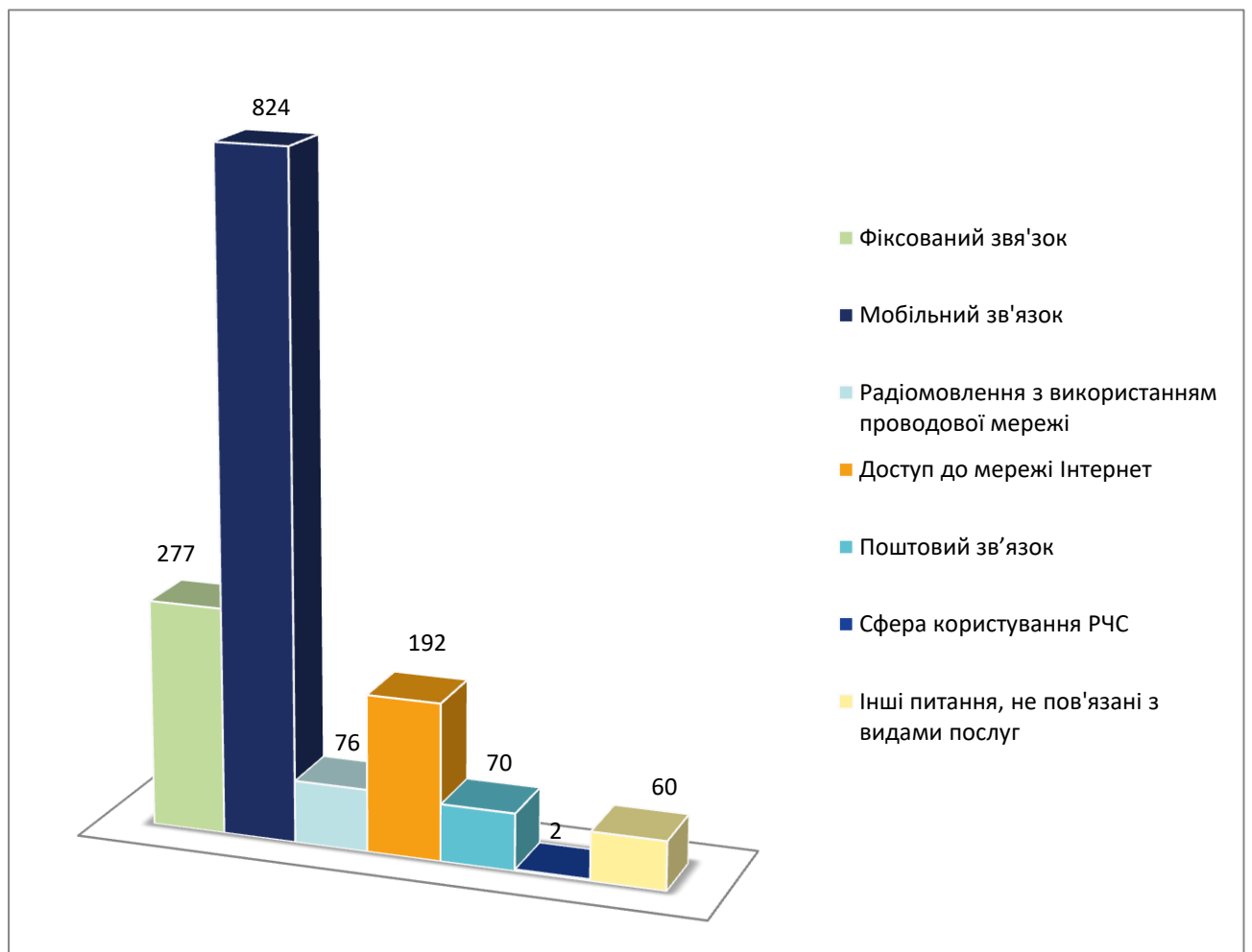
З питань надання послуг доступу до мережі Інтернет у I кварталі 2023 році надійшло 192 звернення (12,79 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу до мережі Інтернет, неякісного надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків та незгоди з розміром тарифів, підключення до послуг.

У зверненнях з питань надання послуг радіомовлення з використанням проводової мережі (76 звернень або 5,06 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

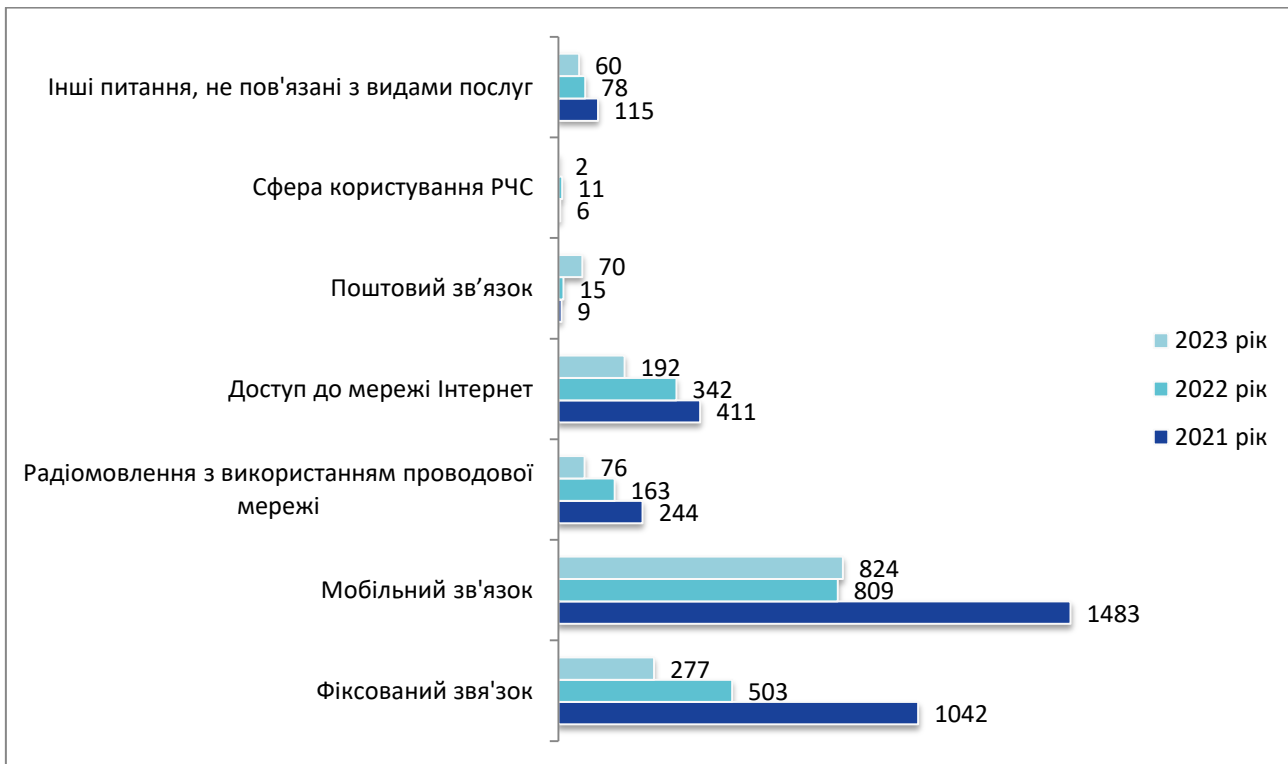
Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 70 звернень (4,66 %). У зверненнях порушувались питання щодо розшуку та порядку доставки та вручення поштових відправлень, незгоди з поверненням поштового відправлення та нестачі вкладення.

2 звернення (0,13 %) надійшло з питань користування радіочастотним спектром (далі – РЧС), зокрема з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів.

Структура звернень за видами послуг за I квартал 2023 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг за I квартал 2021 - 2023 років наведені у діаграмах:



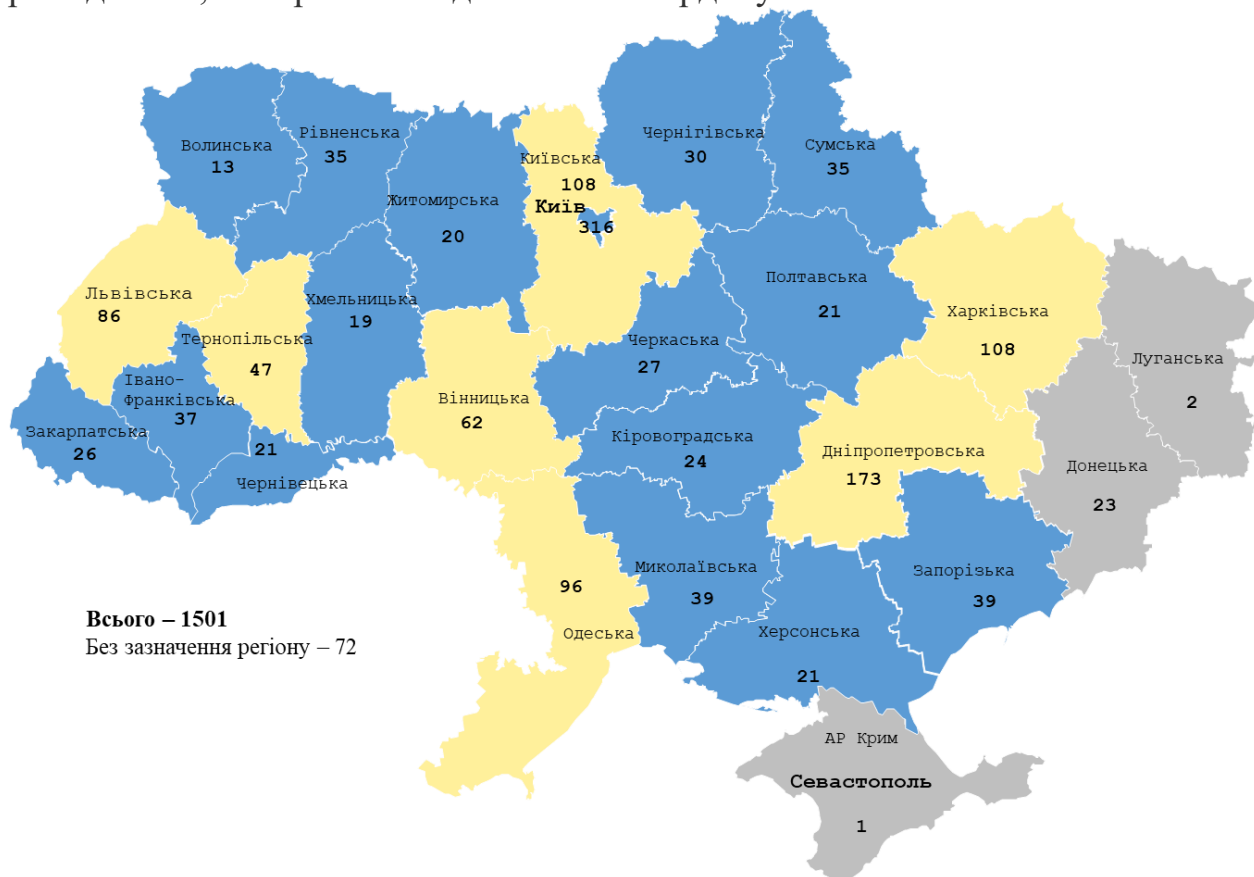
*Структура звернень за видами послуг за I квартал 2023 року
(кількість звернень)*



Динаміка структури звернень за видами послуг за I квартал 2021-2023 роки (кількість звернень)

Згідно розподілу звернень по регіонах протягом I кварталу 2023 року найбільше звернень до НКЕК надійшло з м. Києва (316) та з наступних областей: Київська (108), Дніпропетровська (173), Харківська (108), Одеська (96), Львівська (86), Вінницька (62), Тернопільська (47).

68 звернень надійшло до НКЕК без зазначення місця проживання громадянина, 4 звернення надійшло із закордону.



Розподіл звернень по регіонах

Протягом I кварталу 2023 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 сформувавши (подати) звернення за результатом розмови, а також викласти посадовій особі НКЕК усне звернення.

На «гарячу лінію» НКЕК протягом I кварталу 2023 звернулося 26 громадян, при цьому, враховуючи бажання громадян, було оформлено 2 звернення відповідно до Закону України «Про звернення громадян», які увійшли до загальної кількості звернень за I квартал 2023 року.

Крім того, протягом I кварталу 2023 року на телефон громадської приймальні НКЕК звернулося 221 громадянин. 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.