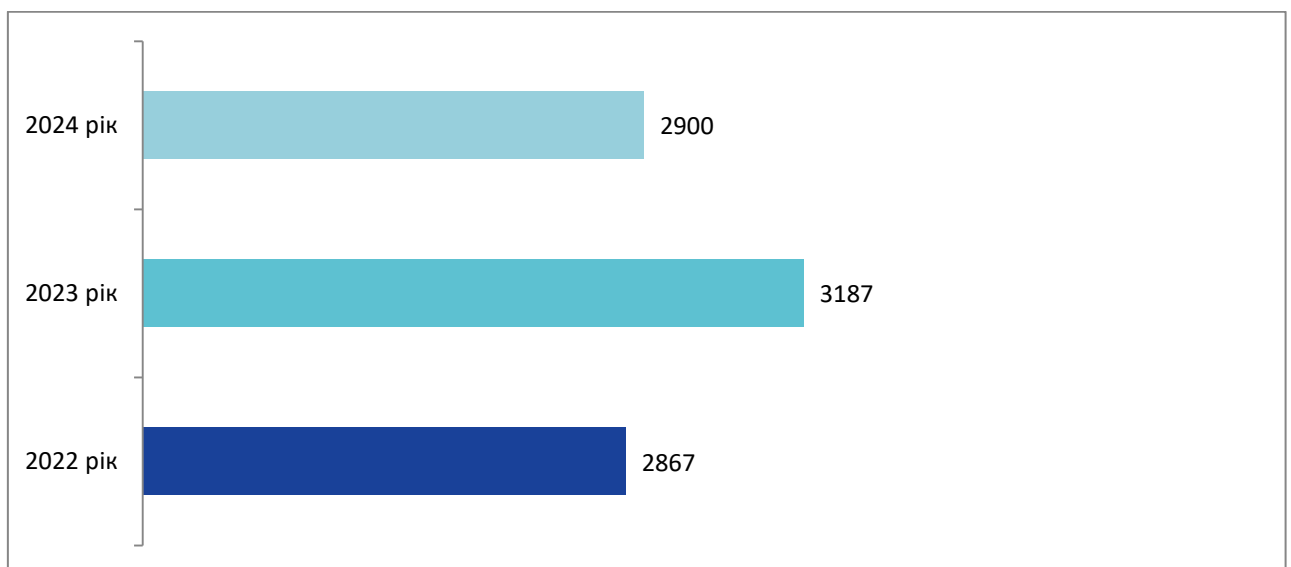


**Інформація щодо роботи зі зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах
електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг
поштового зв'язку
за I півріччя 2024 року**

Протягом I півріччя 2024 року на розгляд до НКЕК надійшло 2900 звернень громадян. З урахуванням колективних звернень до НКЕК за цей період звернулося 3207 громадян, з них:

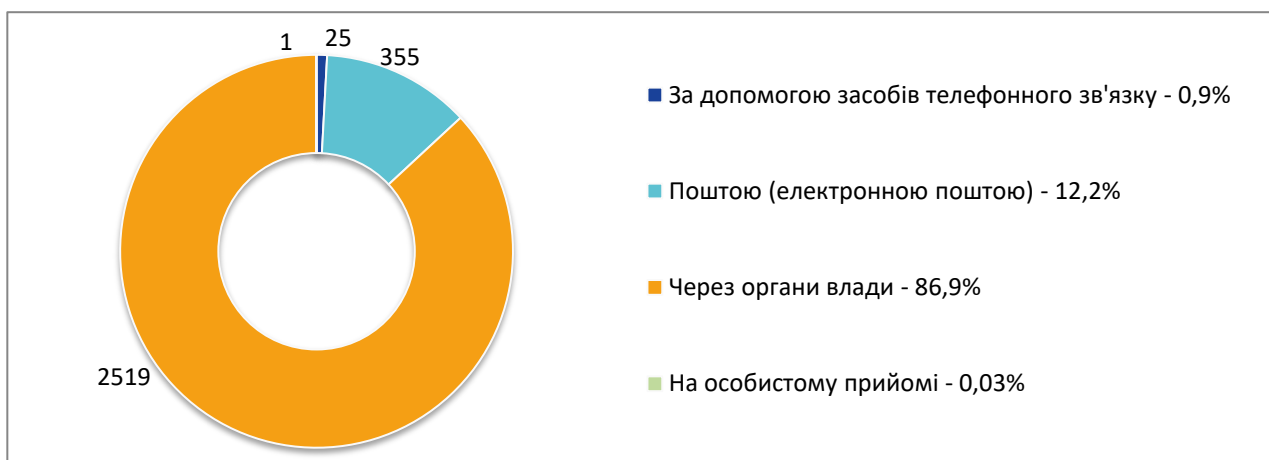
	2 894	6
	Індивідуальних	Колективних
	99,79%	0,21%
Заяви/клопотання	1690	58,28%
Скарги	1185	40,86%
Пропозиції	25	0,86%

У порівнянні з відповідним періодом 2023 року кількість звернень зменшилась на 9,01%, 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. Водночас, у порівнянні з відповідним періодом 2022 року загальна кількість звернень до НКЕК збільшилась на 1,15 %.



*Динаміка надходження звернень протягом I півріччя 2022-2024 років
(кількість звернень)*

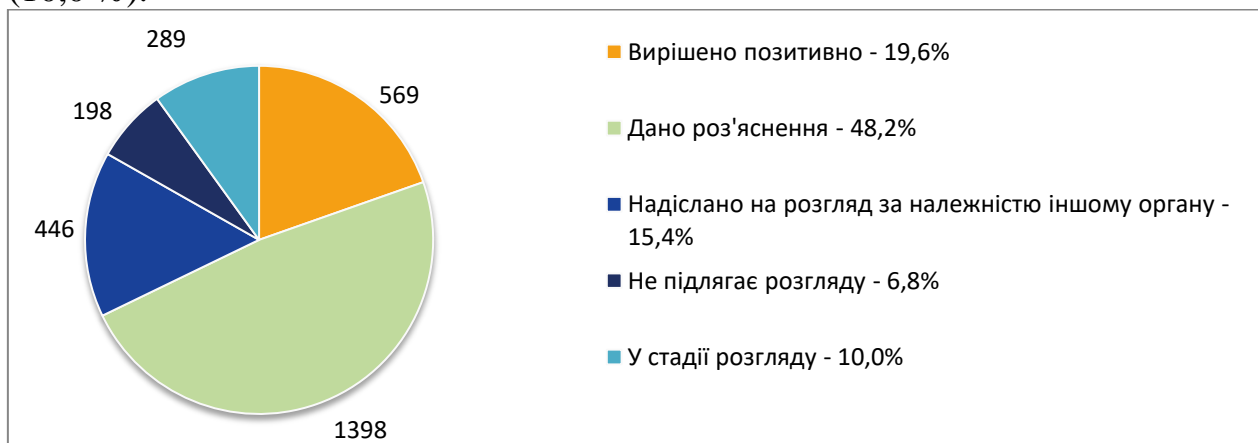
Із загальної кількості звернень від громадян через органи влади надійшло 2519 звернень, поштою (електронною поштою) надійшло 355 звернень, за допомогою засобів телефонного зв'язку (на «гарячу лінію» НКЕК) – 25 звернень, на особистому прийомі подане – 1 звернення.



Джерела надходження звернень до НКЕК протягом I півріччя 2024 року

Слід зазначити, що **через органи влади** найбільше звернень надійшло від: Державної установи «Урядовий контактний центр» – 2378 звернень; Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів – 58 звернень; Секретаріату Кабінету Міністрів України – 34 звернення; Антимонопольного комітету України – 9 звернень; Апарату Верховної Ради України – 5 звернень; Офісу президента України – 5 звернень;

На 1398 звернень (48,2 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 569 звернень (19,6 %) громадян. Відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» 198 звернень (6,8 %) не підлягало розгляду (з них 198 звернень було визначено анонімним). Відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 446 звернень (15,4 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 289 звернень (10,0 %).



Результати розгляду звернень

Основні питання, які порушувались у зверненнях:

<p>з питань надання послуг мобільного голосового зв'язку</p> <p>1264 43,6%</p> <p>щодо зміни тарифного плану (тарифів/умов), незгоди зі зняттям коштів з особового рахунку (з розміром виставлених рахунків), організації роботи колл-центру постачальника, неякісного зв'язку, відсутності доступу (блокування) та відсутності доступу (покриття), порядку надання контент послуг.</p>	<p>з питань надання послуг фіксованого голосового зв'язку</p> <p>371 12,8%</p> <p>щодо тривалої відсутності голосового зв'язку, укладення та/або розірвання договору (підключення/відключення телефону), незгоди з розміром виставлених рахунків, зміни тарифного плану (тарифів/умов), організації роботи колл-центру постачальника, неякісного голосового зв'язку та порядку отримання рахунків.</p>
<p>з питань надання послуг доступу до мережі Інтернет (фіксований)</p> <p>225 7,8%</p> <p>щодо тривалої відсутності доступу, незгоди з розміром виставлених рахунків (зі зняттям коштів з ОР), неякісного надання послуг, укладення та/або розірвання договору (підключення/відключення послуг), зміни тарифного плану (тарифів/умов).</p>	<p>з питань надання послуг доступу до мережі Інтернет (мобільний)</p> <p>171 5,9%</p> <p>щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків (зі зняттям коштів з ОР), зміни тарифного плану (тарифів/умов).</p>
<p>з питань надання послуг радіомовлення з використанням проводової мережі</p> <p>162 5,6%</p> <p>щодо тривалої відсутності, неякісного надання послуг, укладення та/або розірвання договору (підключення/відключення радіоточки), незгоди з розміром виставлених рахунків.</p>	<p>з питань надання послуг поштового зв'язку</p> <p>403 13,9%</p> <p>щодо доставки та вручення, розшуку поштових відправлень, втрата/пошкодження/нестача вкладення, незгоди з поверненням поштового відправлення, порушення контрольних строків пересилання поштових відправлень та незгоди з розміром тарифів.</p>
<p>з питань надання послуг перенесення номерів</p> <p>107 3,7%</p> <p>щодо відмови у перенесенні номеру та інших організаційних аспектів обслуговування.</p>	<p>з питань користування радіочастотним спектром</p> <p>8 0,3%</p> <p>щодо правомірності встановлення радіоелектронних засобів та створення радіоелектронним засобами завад.</p>

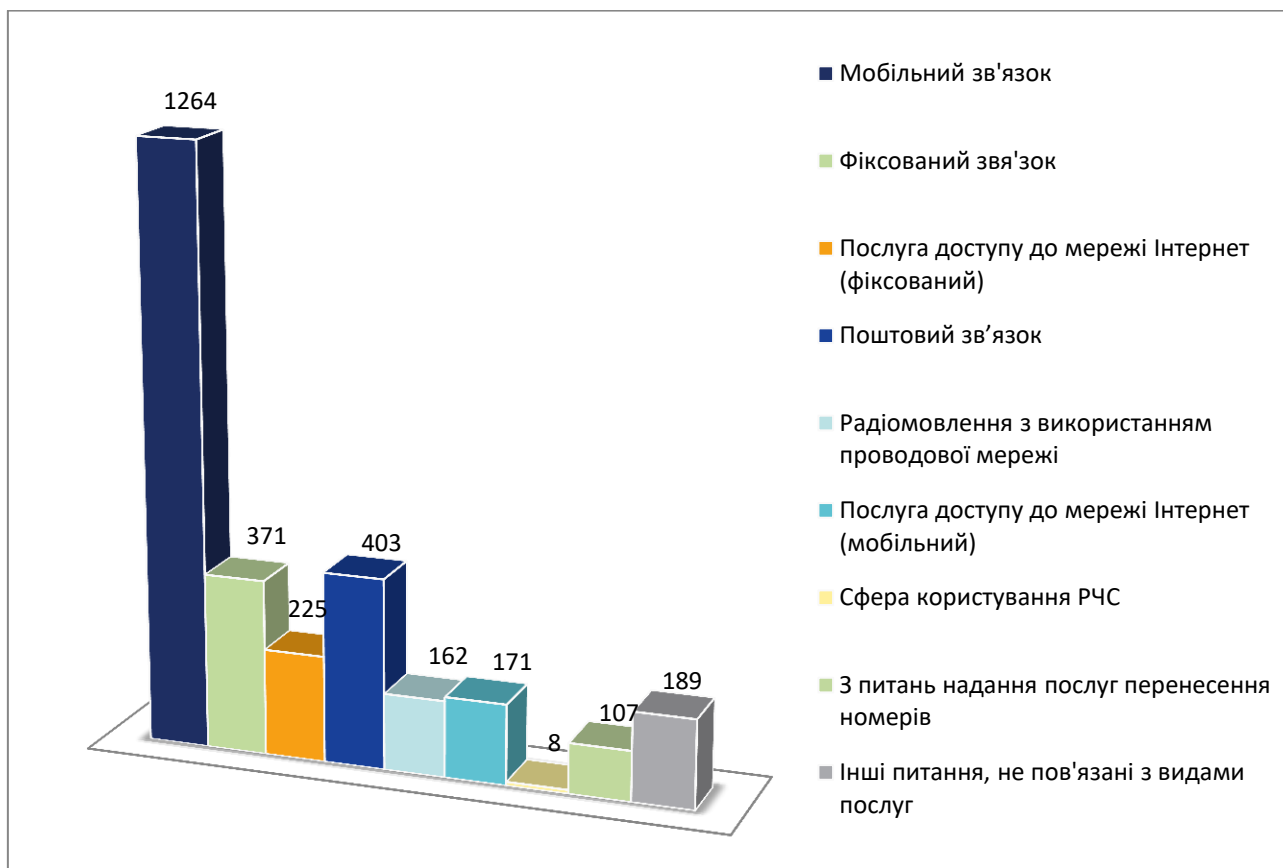
інші питання, не пов'язані з видами послуг

189

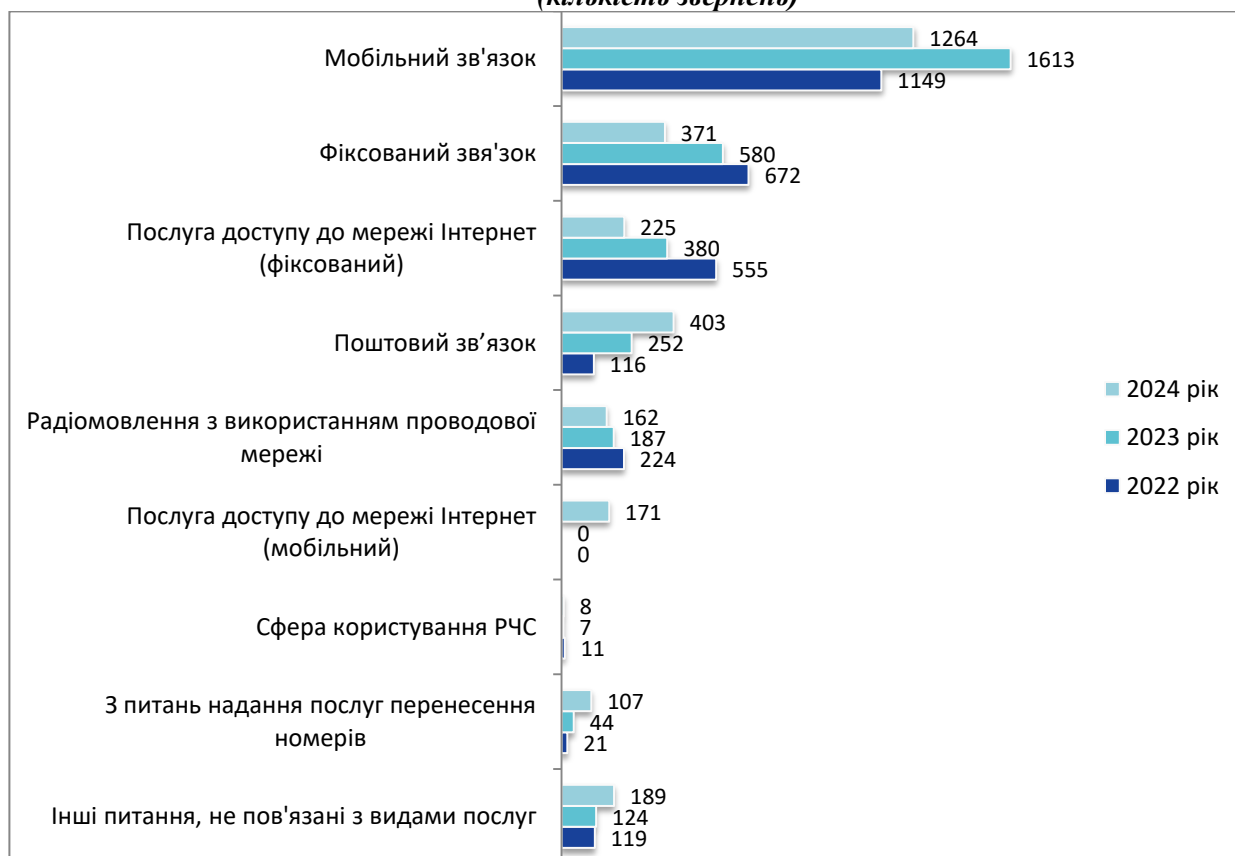
6,5%

щодо висловлення подяки працівникам постачальників, неодержання відповіді НКЕК, незгода з відповіддю НКЕК, зняття з розгляду звернення, участь у розіграшах, пристроїв з підтримкою Wi-Fi 6E 6 ГГц, доступу до забороненого вебсайту, надання аудіовізуальних послуг (медіа-сервісів) тощо.

Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2024 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг за I півріччя 2022 - 2024 років наведені у діаграмах:



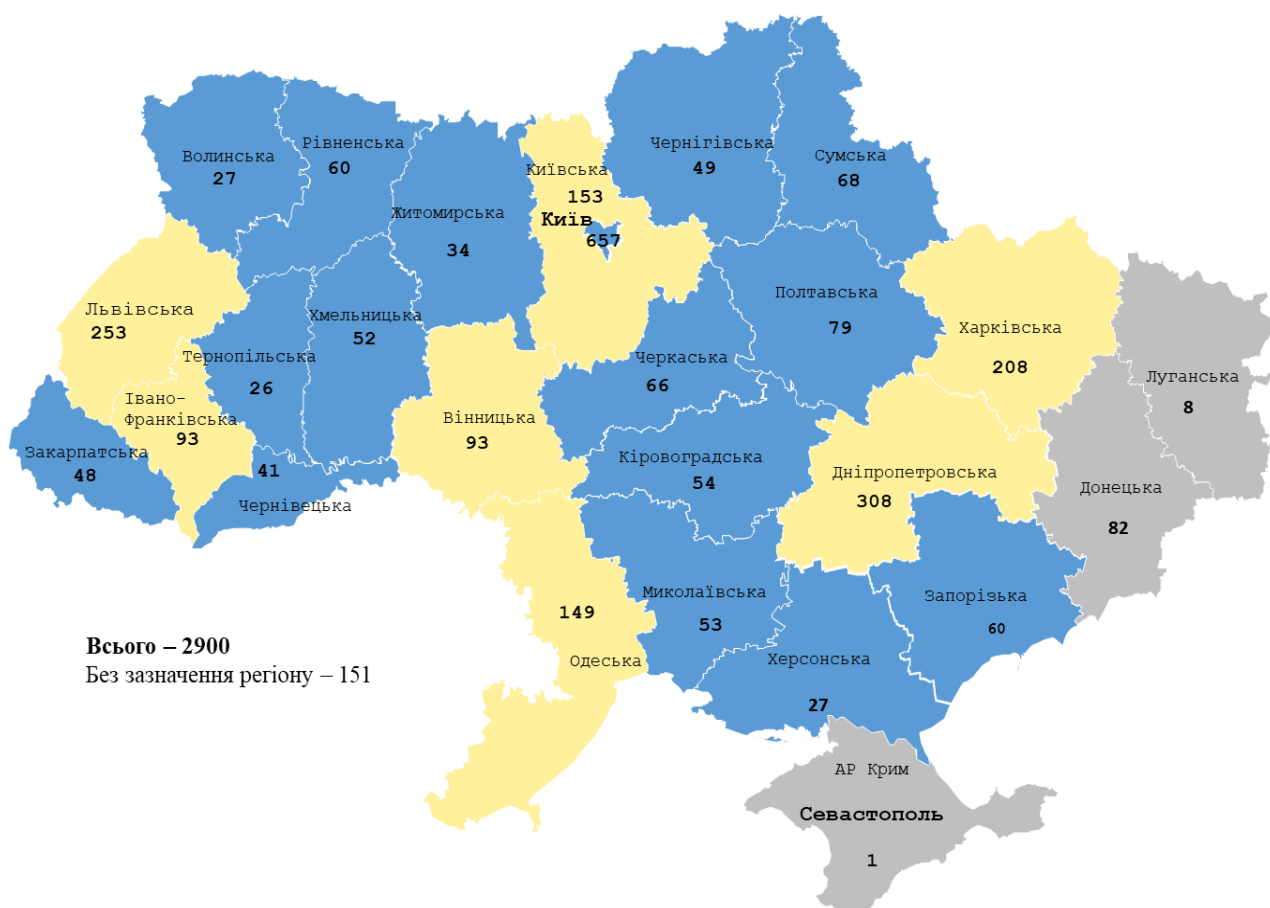
Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2022-2024 рік (кількість звернень)



Динаміка структури звернень за видами послуг за I півріччя 2022-2024 роки (кількість звернень)

Згідно розподілу звернень по регіонах протягом I півріччя 2024 року найбільше звернень до НКЕК надійшло з м. Києва (657) та з наступних областей: Дніпропетровська (308), Львівська (253), Харківська (208), Київська (153) та Одеська (149).

151 звернення надійшло до НКЕК без зазначення місця проживання громадянина, 5 звернень надійшло із-за кордону.



Розподіл звернень по регіонах

Протягом I півріччя 2024 року НКЕК забезпечено проведення особистого прийому громадян Головою та членами НКЕК, а також функціонування в НКЕК телефонної «гарячої лінії» для звернень громадян за номером телефону 044 202-00-81. Телефонна «гаряча лінія» створена з метою надання можливості споживачам отримати компетентну консультацію фахівців з питань надання електронних комунікаційних послуг, послуг поштового зв'язку та допомоги сформувати (подати) звернення за результатом розмови, а також викласти посадовій особі НКЕК усне звернення.

На «гарячу лінію» НКЕК протягом I півріччя 2024 року звернулося 56 громадян, при цьому, враховуючи бажання громадян, було оформлено 25 звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян», які увійшли до загальної кількості звернень за I півріччя 2024 року.

Крім того, протягом I півріччя 2024 року на телефон громадської приймальні НКЕК звернулося 274 громадянина. 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, незгоди зі зняттям коштів з особового рахунку (з розміром виставлених рахунків) тощо. На всі дзвінки фахівцями надано компетенту консультацію з порушених питань.