

**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 9 місяців 2024 року**

Протягом 9 місяців 2024 року на розгляд до НКЕК надійшло 4564 звернення громадян. З урахуванням колективних звернень до НКЕК за цей період звернулося 4885 громадян, з них:

	4 555	9
	Індивідуальних	Колективних
	99,80%	0,20%
Заяви/клопотання	2602	57,01%
Скарги	1928	42,24%
Пропозиції	34	0,74%

У порівнянні з відповідним періодом 2023 року кількість звернень зменшилась на 3,45%, 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 16,07 %.



*Динаміка надходження звернень протягом 9 місяців 2022-2024 років
(кількість звернень)*

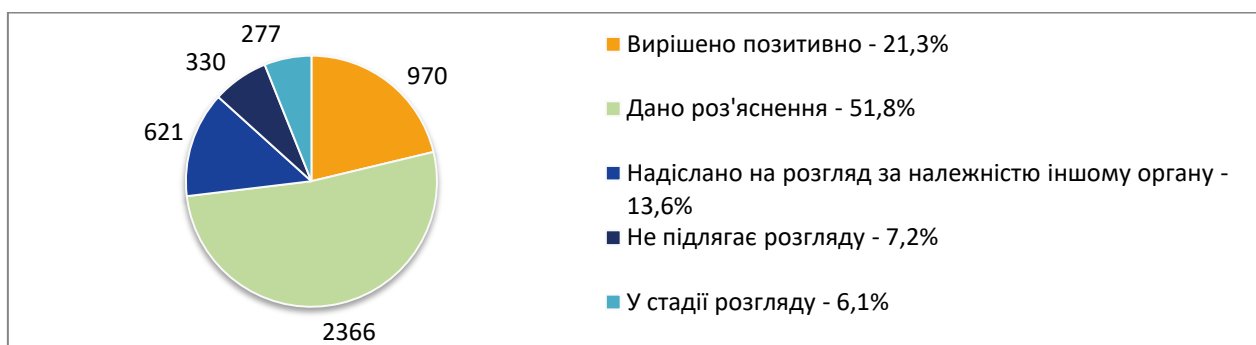
Із загальної кількості звернень від громадян через органи влади надійшло 3917 звернень, поштою (електронною поштою) надійшло 590 звернень, за допомогою засобів телефонного зв'язку (на «гарячу лінію» НКЕК) – 45 звернень, від інших органів, установ, організацій – 9 звернень, через вебсайт НКЕК – 2 звернення, на особистому прийомі подане – 1 звернення.



Джерела надходження звернень до НКЕК протягом 9 місяців 2024 року

Слід зазначити, що **через органи влади** найбільше звернень надійшло від: Державної установи «Урядовий контактний центр» – 3672 звернення; Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів – 109 звернень; Секретаріату Кабінету Міністрів України – 48 звернень; Антимонопольного комітету України – 18 звернень; Міністерства цифрової трансформації України – 16 звернень; Міністерства юстиції України – 9 звернень; Апарату Верховної Ради України – 8 звернень; Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України – 8 звернень; Офісу президента України – 7 звернень.

На 2366 звернень (51,8 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 970 звернень (21,3 %) громадян. Відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» 330 звернень (7,2 %) не підлягало розгляду (звернення, що були визначено анонімними). Відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 621 звернення (13,6 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 277 звернень (6,1 %).



Основні питання, які порушувались у зверненнях:

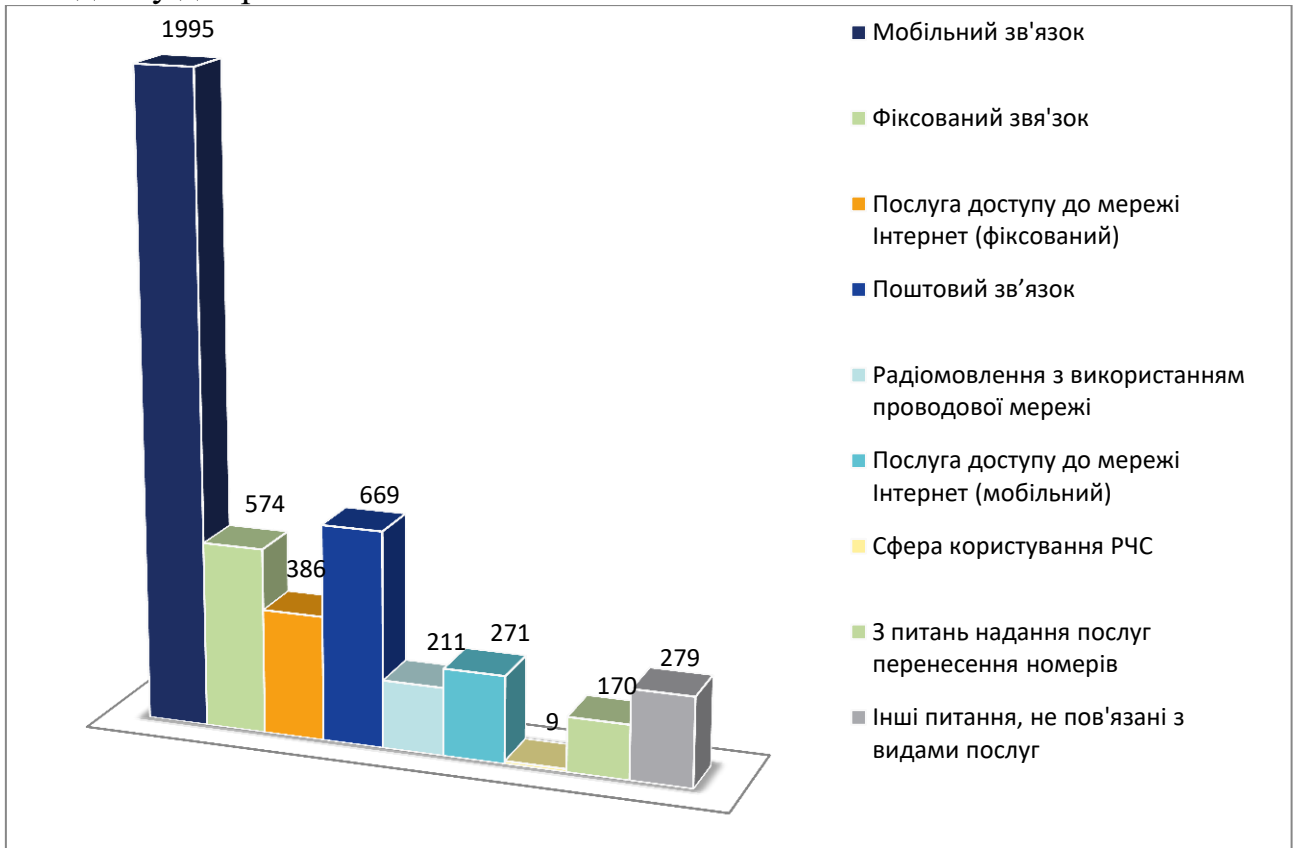
<p>з питань надання послуг мобільного голосового зв'язку</p> <p>1995 43,7%</p> <p>щодо незгоди зі зняттям коштів з особового рахунку (з розміром виставлених рахунків), зміни тарифного плану (тарифів/умов), неякісного зв'язку, організації роботи колл-центру постачальника, відсутності доступу (блокування) та відсутності доступу (покриття), порядку надання контенту послуг.</p>	<p>з питань надання послуг фіксованого голосового зв'язку</p> <p>574 12,6%</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 (мобільний)</p> <p>271 5,9%</p> <p>щодо неякісного надання послуг, тривалої відсутності доступу, незгоди з розміром виставлених рахунків (зі зняттям коштів з ОР), зміни тарифного плану (тарифів/умов).</p>	<p>з питань надання послуг доступу до мережі Інтернет (фіксований)</p> <p>386 8,5%</p> <p>щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків (зі зняттям коштів з ОР), укладення та/або розірвання договору (підключення/відключення послуг), зміни тарифного плану (тарифів/умов).</p>
<p>з питань надання послуг радіомовлення з використанням проводової мережі</p> <p>211 4,6%</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>669 14,7%</p> <p>щодо доставки та вручення, розшуку поштових відправлень, втрата/пошкодження/нестача вкладення, порушення контрольних строків пересилання поштових відправлень, незгоди з поверненням поштового відправлення та незгоди з розміром тарифів.</p>
<p>з питань надання послуг перенесення номерів</p> <p>170 3,7%</p> <p>щодо відмови у перенесенні номеру та інших організаційних аспектів обслуговування.</p>	<p>з питань користування радіочастотним спектром</p> <p>9 0,2%</p> <p>щодо правомірності встановлення радіоелектронних засобів та створення радіоелектронним засобами завад.</p>

інші питання, не пов'язані з видами послуг

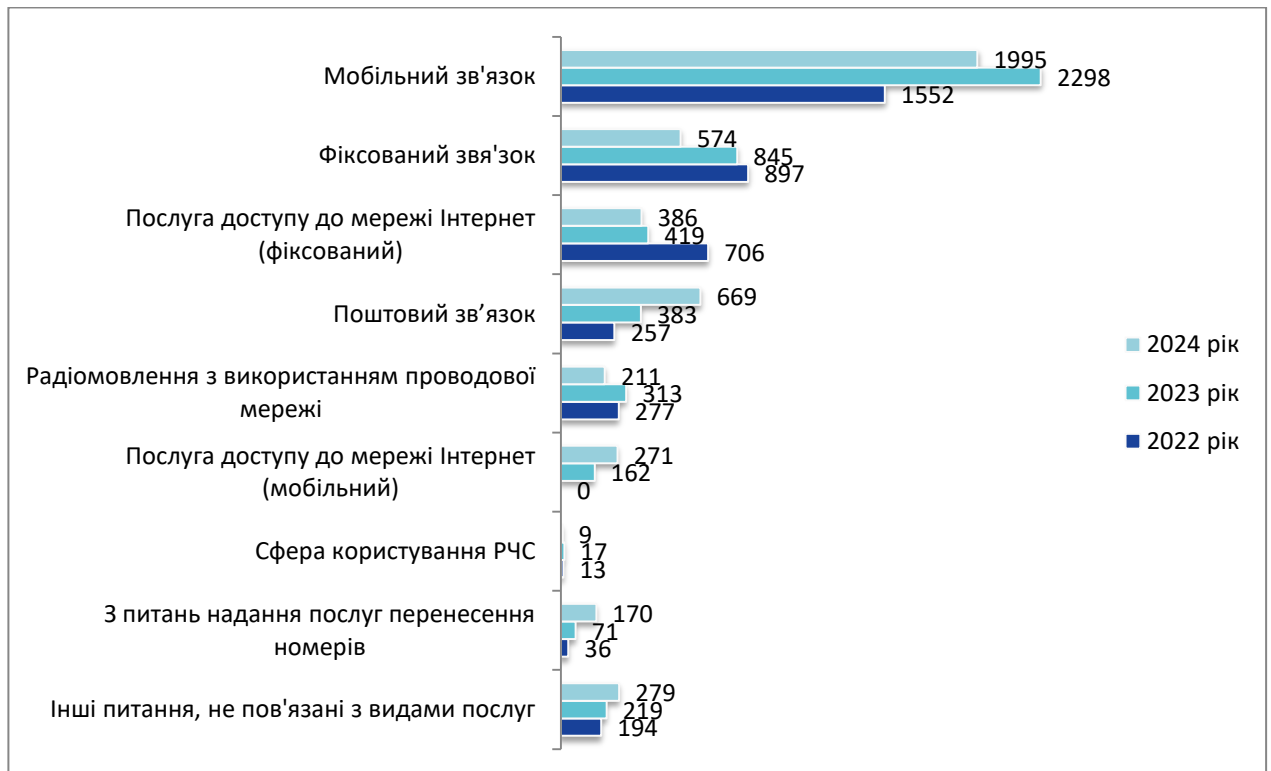
279
6,1%

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 9 місяців 2024 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг за 9 місяців 2022 - 2024 років наведені у діаграмах:



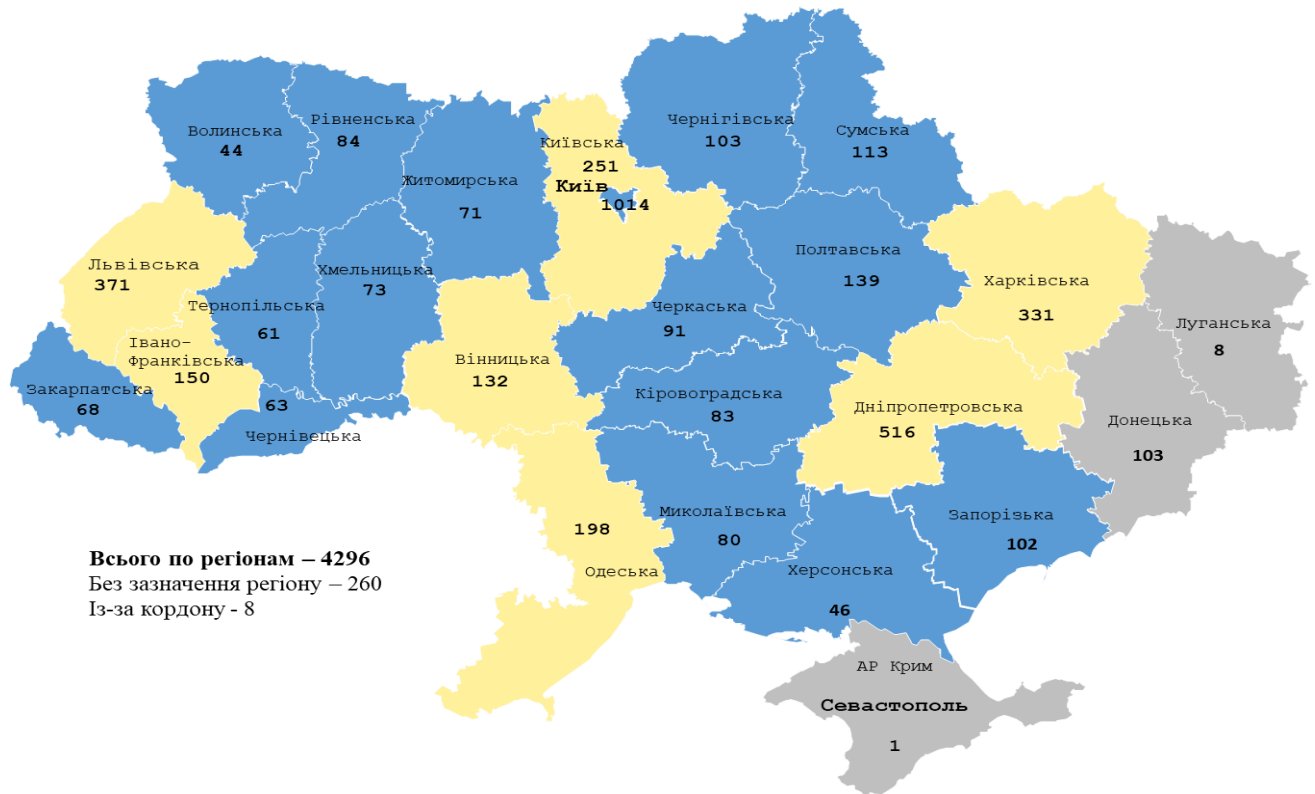
*Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2024 року
(кількість звернень)*



*Динаміка структури звернень за видами послуг за 9 місяців 2022-2024 роки
(кількість звернень)*

Згідно розподілу звернень по регіонах протягом 9 місяців 2024 року найбільше звернень до НКЕК надійшло з м. Києва (1014) та з наступних областей: Дніпропетровська (516), Львівська (371), Харківська (331), Київська (251) та Одеська (198).

260 звернень надійшло до НКЕК без зазначення місця проживання громадянина, 8 звернень надійшло із-за кордону.



Розподіл звернень по регіонах

Протягом 9 місяців 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 сформуванню (подати) звернення за результатом розмови, а також викласти посадовій особі НКЕК усне звернення.

На «гарячу лінію» НКЕК протягом 9 місяців 2024 року звернулося 99 громадян, при цьому, враховуючи бажання громадян, було оформлено 45 звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян», які увійшли до загальної кількості звернень за 9 місяців 2024 року.

Крім того, протягом 9 місяців 2024 року на телефон громадської приймальні НКЕК звернулося 479 громадян. 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 компетентну консультацію з порушених питань.