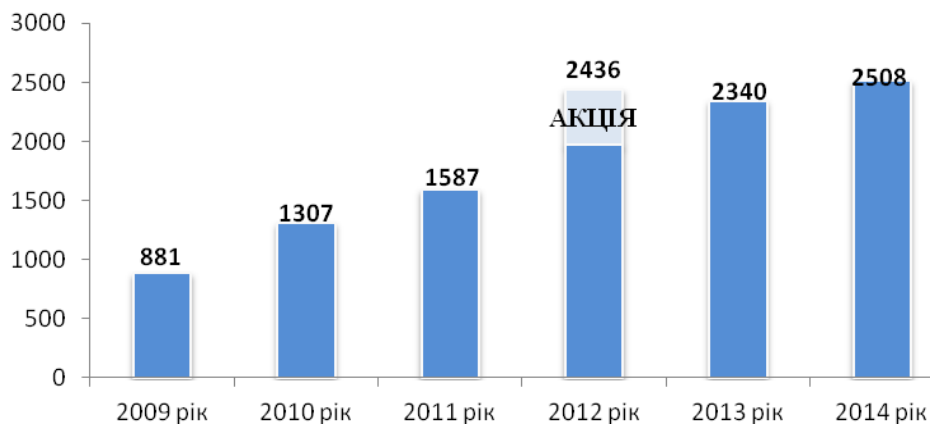


## Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за 2014 рік

Протягом 2014 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 2508 звернень громадян та організацій. У порівнянні з 2013 роком кількість звернень зросла на 7 %. Аномальне зростання кількості звернень протягом 2012 року було спричинено інформаційно-рекламною акцією державної установи „Урядовий контактний центр”.

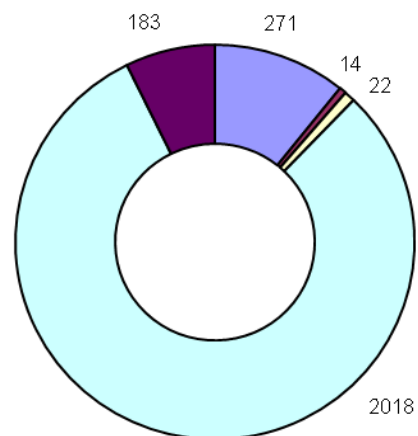
### Динаміка надходження звернень протягом 2009-2014 років (кількість звернень)



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 271 звернення, від Адміністрації Президента України – 14 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 22 звернення, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 2018 звернень. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 183 звернення.

### Надходження звернень до НКРЗІ протягом 2014 року

- Безпосередньо до НКРЗІ - 10,8%
- Адміністрація Президента України - 0,6%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 0,9%
- Державна установа "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) - 80,5%
- Через інші органи, установи, організації - 7,3%



Із загальної кількості звернень, 1532 звернення (61,1 %) складають заяви, клопотання, 936 звернень (37,3 %) – скарги, пропозиції надійшли у 40 зверненнях, що складає 1,6 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,2 % (2489 звернень), колективних надійшло 19 звернень (0,8 %). Загалом до НКРЗІ протягом 2014 року звернулося 2772 громадян (з урахуванням колективних звернень).

Від громадян, які мають встановлені законодавством пільги – інвалідів Великої Вітчизняної війни та громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, надійшло 684 звернення, що складає 27,3 % від загальної кількості.

На 1626 звернень (64,8 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 658 (26,2 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 34 звернення (1,4%). За 98 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 92 звернень (3,7 %).

### Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 14,9 % (373 звернення). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: незгоди з розміром виставлених рахунків за телекомунікаційні послуги, тривалої відсутності зв'язку, організації надання телекомунікаційних послуг, незгоди з розміром тарифів та надання послуг довідкової служби.

Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 1630 (65,0 %). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, відсутності доступу до послуг (покриття, блокування номера телефону), організації надання послуг, неякісного зв'язку.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (42 звернень або 1,7 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та організацію встановлення (відключення) радіоточки.

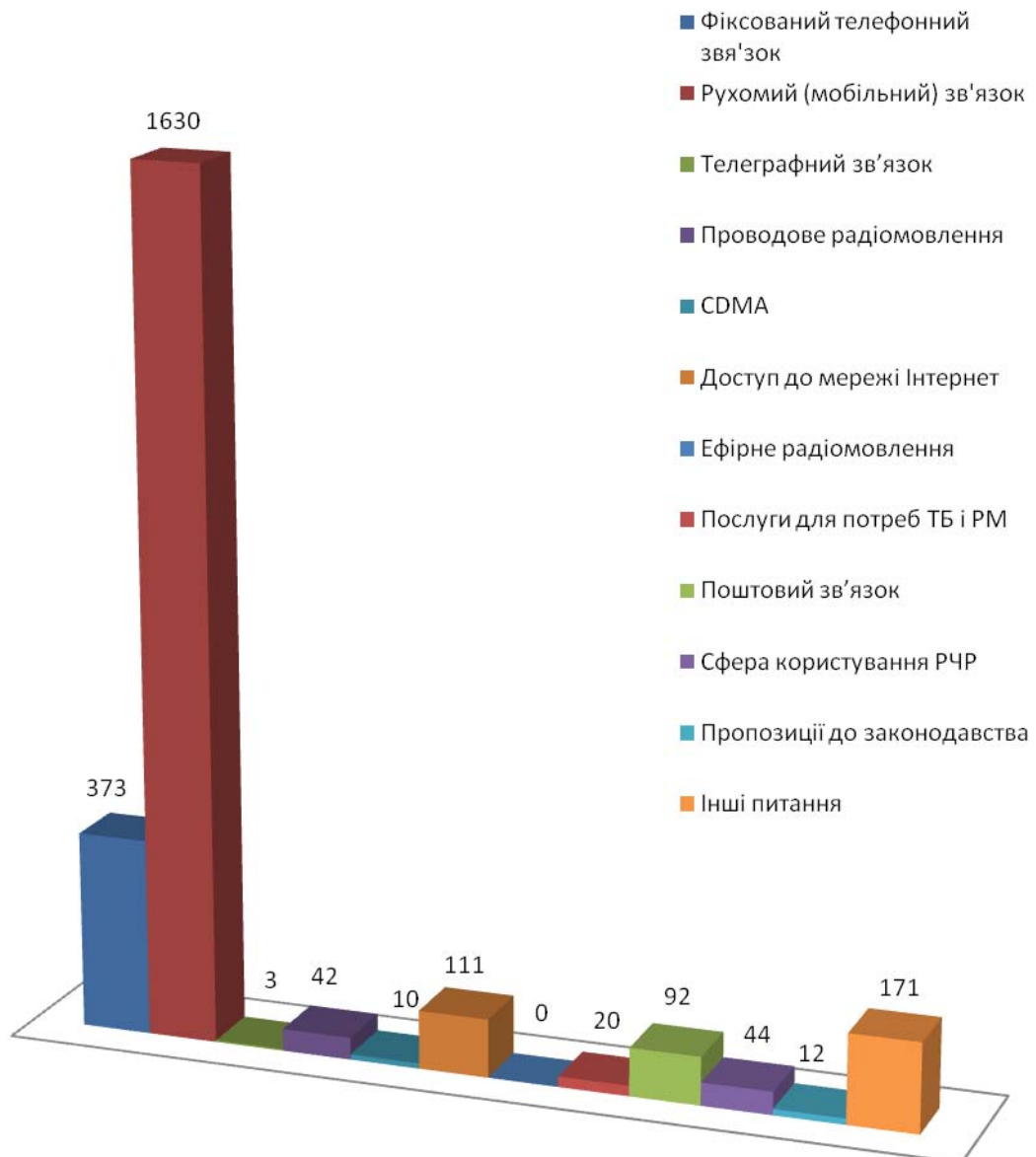
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 111 звернень (4,4 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, організації надання послуг та незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 92 звернення (3,0 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшук поштових відправлень.

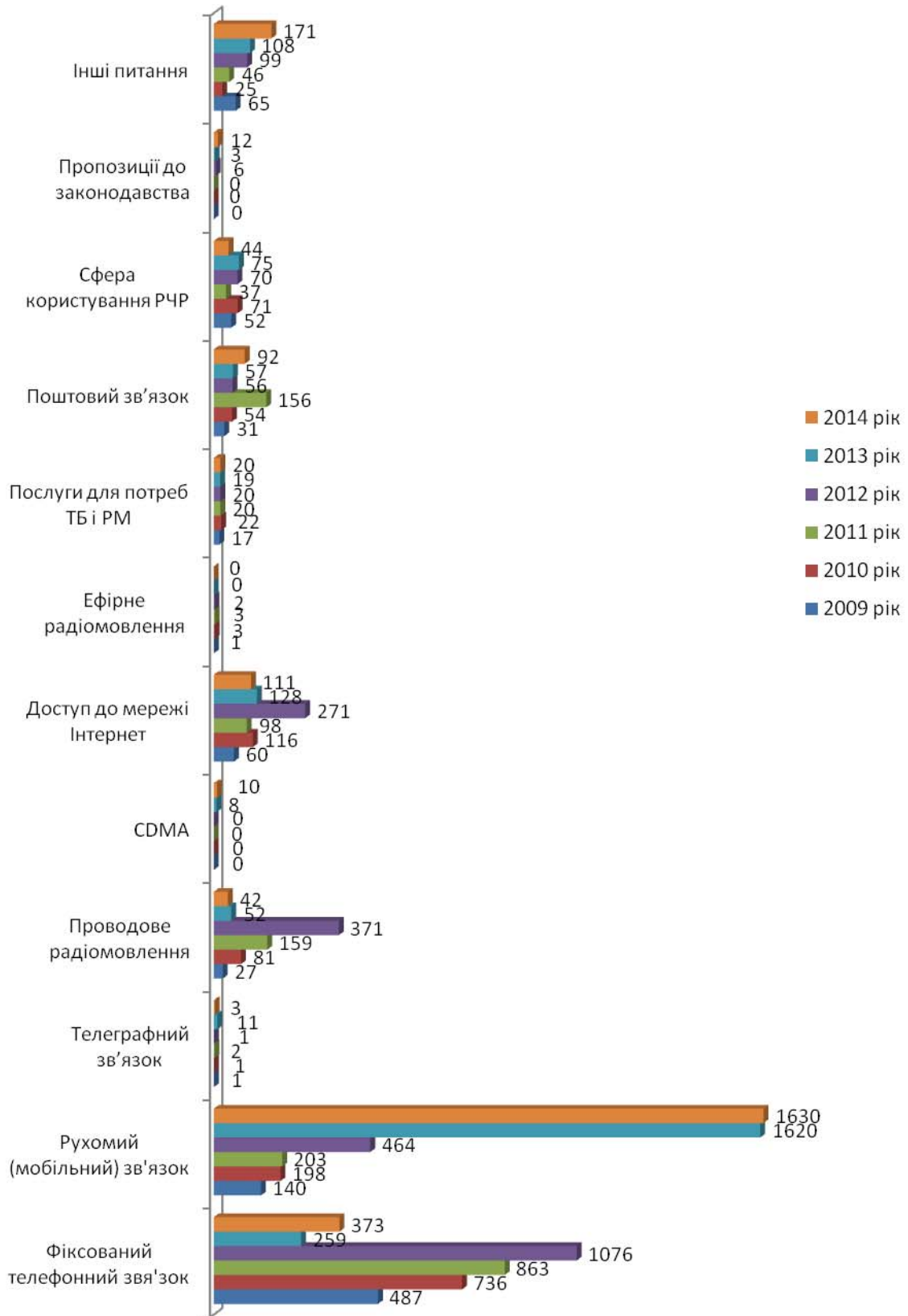
44 звернення (1,4 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів.

Структура звернень за видами послуг за 2014 рік, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом 2009-2014 років наведені у діаграмах:

### Структура звернень за видами послуг за 2014 рік (кількість звернень)



## Структура звернень за видами послуг за 2009-2014 роки (кількість звернень)



Протягом 2014 року НКРЗІ забезпечено проведення особистого прийому Головою та членами НКРЗІ та функціонування в НКРЗІ телефонної „гарячої лінії” для звернень громадян 569-71-01, з метою налагодження зворотного зв’язку із споживачами. Телефонна „гаряча лінія” для звернень громадян проводилась кожну середу з 11:00 до 13:00 для надання можливості споживачам отримати компетентну консультацію фахівців щодо послуг зв’язку. На особистий прийом до Голови та членів НКРЗІ, а також на „гарячу лінію” НКРЗІ протягом 2014 року звернулося 43 громадянина. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 446 громадян.