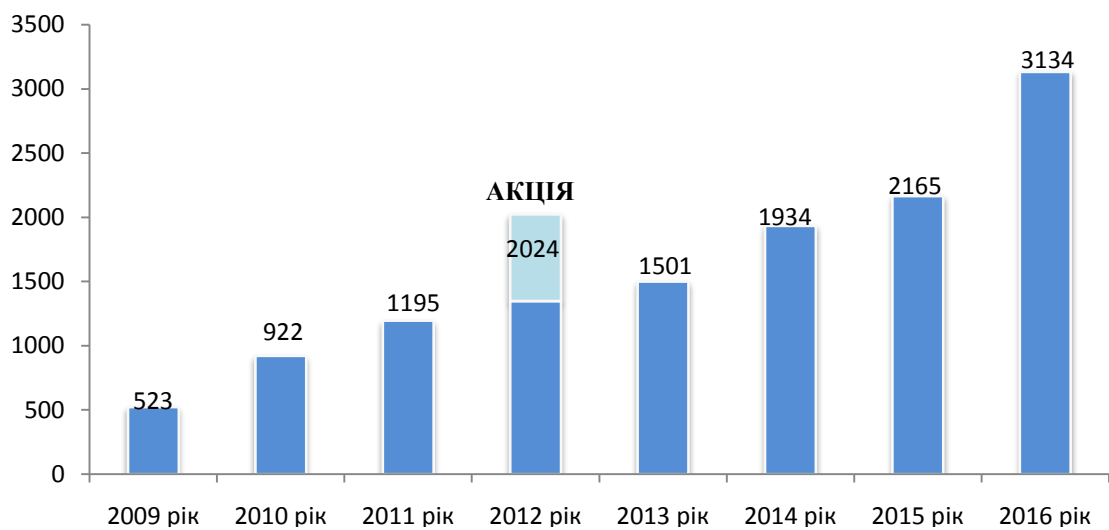


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян  
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері  
зв'язку та інформатизації  
за 9 місяців 2016 року**

Протягом 9 місяців 2016 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 3134 звернення громадян та організацій. У порівнянні з відповідним періодом 2015 року кількість звернень зросла на 45 %.

Аномальне зростання кількості звернень у відповідному періоді 2012 року було спричинено інформаційно-рекламною акцією державної установи „Урядовий контактний центр”.

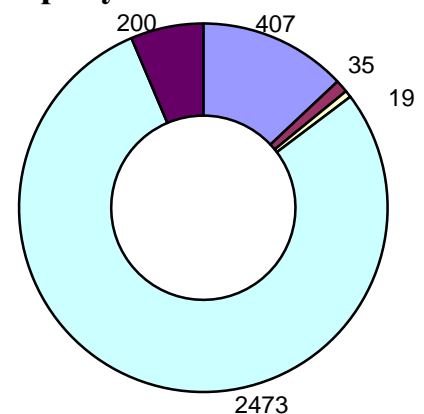
**Динаміка надходження звернень  
протягом 9 місяців 2009-2016 років  
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 407 звернень, від Адміністрації Президента України – 35 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 19 звернень, від державної установи „Урядовий контактний центр” (через урядову „гарячу лінію” Кабінету Міністрів України) – 2473 звернення. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 200 звернень.

**Надходження звернень до НКРЗІ  
протягом 9 місяців 2016 року**

- Безпосередньо до НКРЗІ - 13,0%
- Адміністрація Президента України - 1,1%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 0,6%
- Державна установа Урядовий контактний центр (через урядову гарячу лінію Кабінету Міністрів України) - 78,9%
- Через інші органи, установи, організації - 6,4%



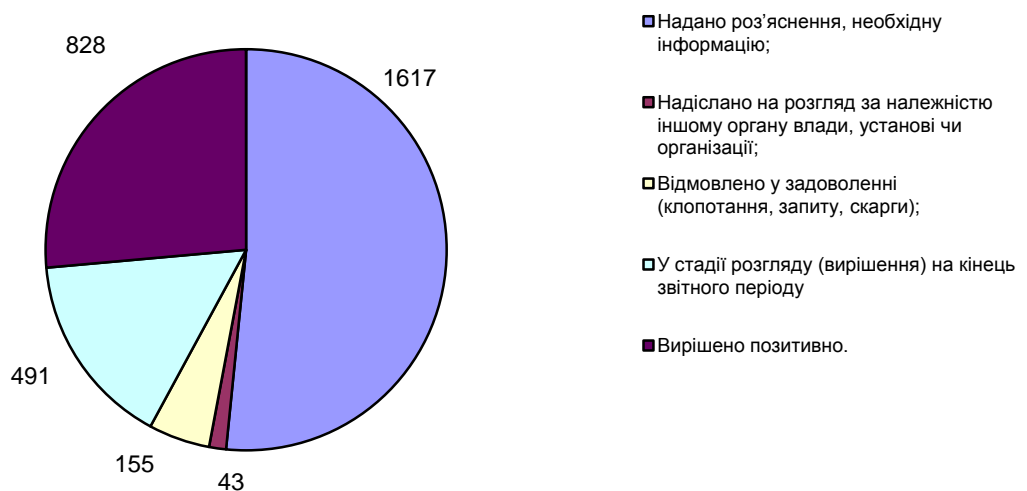
Із загальної кількості звернень, 2087 звернень (66,59 %) складають заяви, клопотання, 1026 звернень (32,74 %) – скарги, пропозиції надійшли у 21 зверненні, що складає 0,67 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,4 % (3114 звернення), колективних надійшло 20 звернень (0,6%). Загалом до НКРЗІ протягом 9 місяців 2016 року звернулося 3317 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 869 звернень, що складає 27,9 % від загальної кількості.

На 1617 звернень (51,6 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 828 (26,4 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 43 звернення (1,4%). За 155 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 491 звернення (15,7 %).

### Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 29,3 % (919 звернень). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків та надання послуг довідкової служби.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (194 звернення або 6,2 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 1528 (48,8 %). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, зміни тарифного плану, організації надання послуг,

відсутності доступу до послуг (блокування номера телефону).

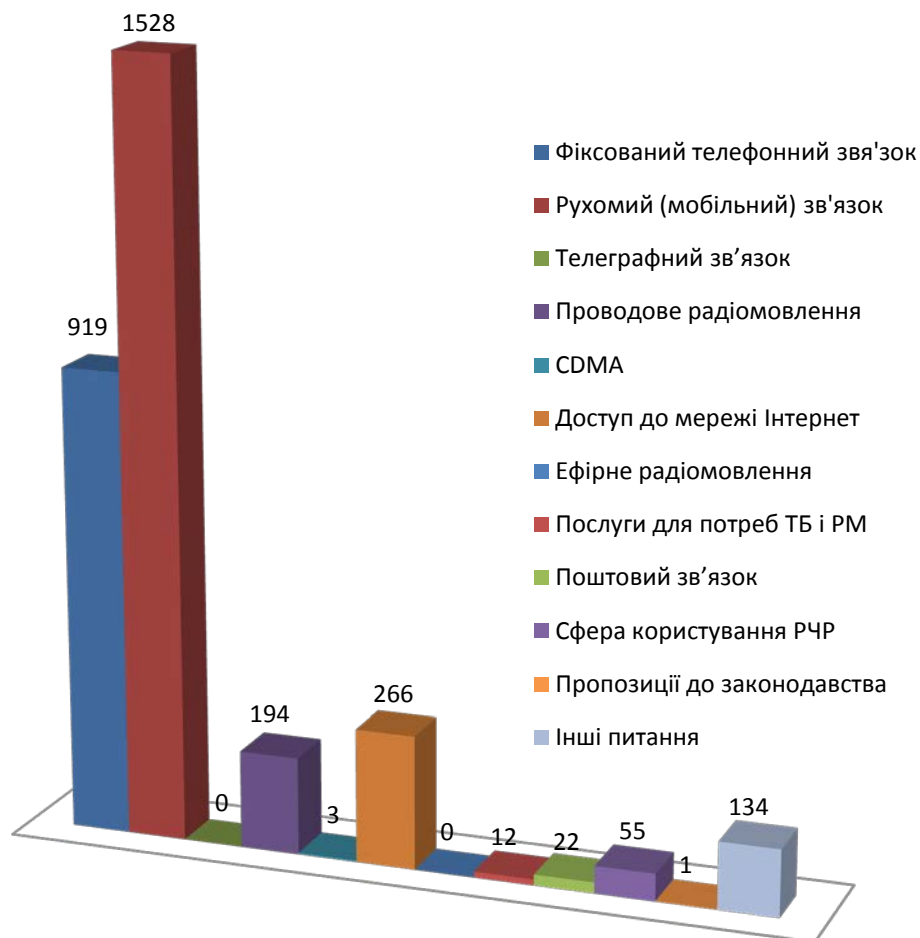
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 266 звернень (8,5 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, організації надання послуг, тривалої відсутності доступу та незгоди з розміром виставлених рахунків. Слід зазначити, що питання надання послуг з доступу до Інтернету як додаткові порушувались у 55 зверненнях з інших питань.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 22 звернення (0,7 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, порядку доставки та вручення поштових відправлень тощо.

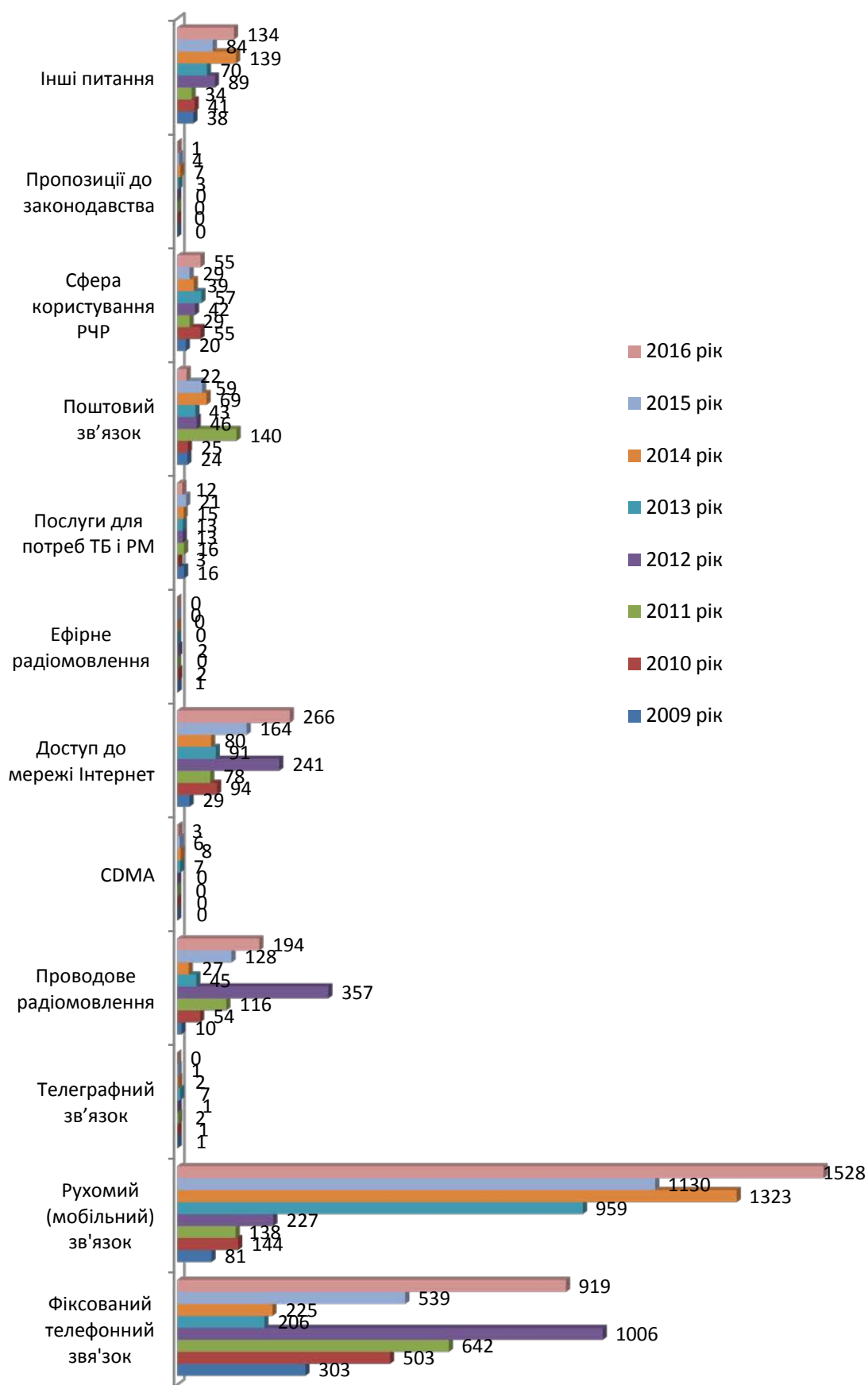
55 звернень (1,8 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів.

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2016 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг у порівнянні з відповідними періодами 2009 - 2016 років наведені у діаграмах:

**Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2016 року**  
(кількість звернень)



## Динамика структуризвернень за видами послуг за 9 місяців 2009-2016 років (кількість звернень)



Протягом 9 місяців 2016 року НКРЗІ забезпечено проведення особистого прийому Головою та членами НКРЗІ, а також функціонування в НКРЗІ телефонної „гарячої лінії” для звернень громадян за номерами телефонів 279-02-95 (до 03.08.2016), 202-00-81 (після 03.08.2016), 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 особистий прийом до Голови та членів НКРЗІ, а також на „гарячу лінію” НКРЗІ протягом 9 місяців 2016 року звернулося 52 громадянина. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 562 громадянина.