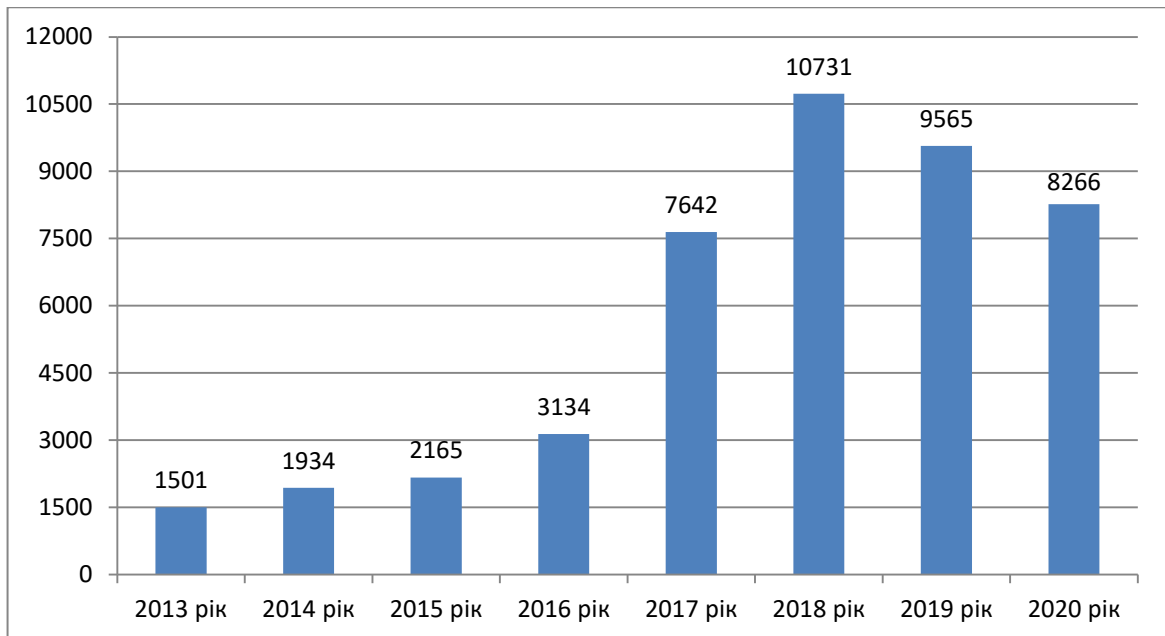


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері
зв'язку та інформатизації
за 9 місяців 2020 року**

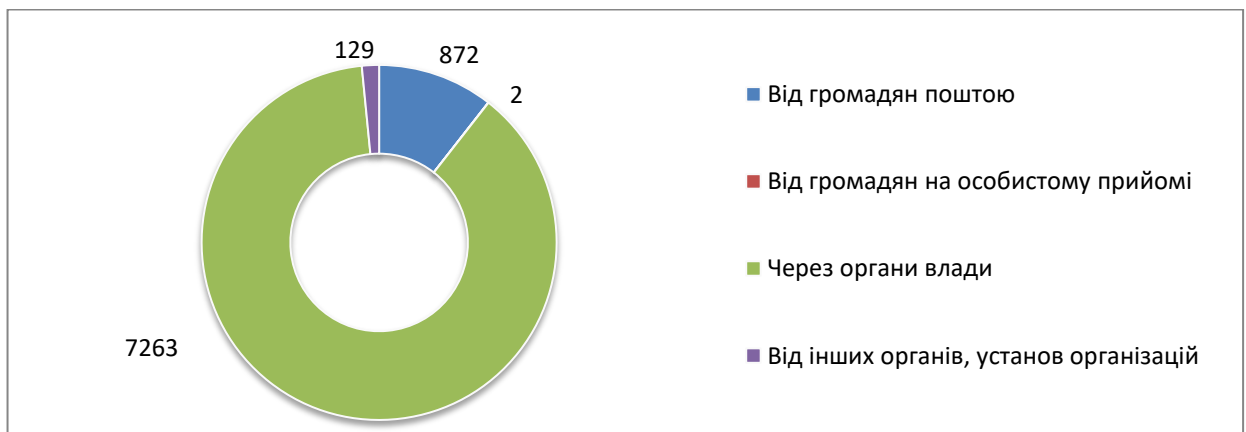
Протягом 9 місяців 2020 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 8266 звернень громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2019 року загальна кількість звернень до НКРЗІ зменшилась на 14 %, що було спричинено зменшенням надходження звернень з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку (на 28 %).

**Динаміка надходження звернень
протягом 9 місяців 2013-2020 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 872 звернення, через органи влади – 7263 звернення, від громадян на особистому прийомі зареєстровано 2 звернення. Від інших органів, установ, організацій надійшло 129 звернень.

**За джерелами надходження звернень до НКРЗІ
протягом 9 місяці 2020 року**

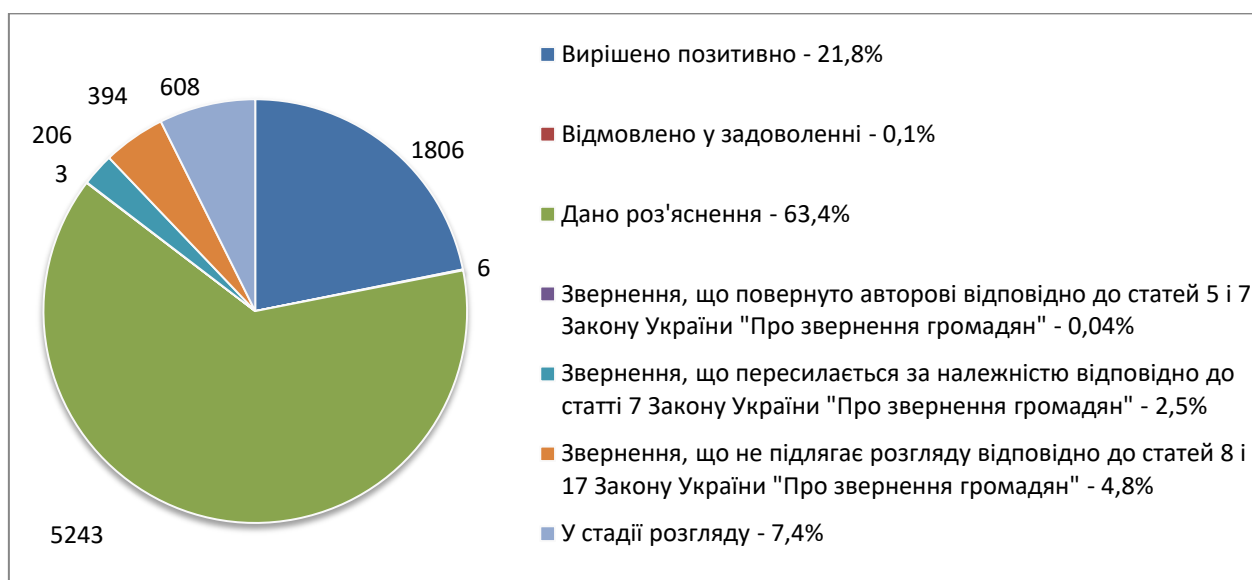


Із загальної кількості звернень, 6451 звернення (78,04 %) складають заяви, клопотання; 1788 звернень (21,63 %) – скарги; пропозиції надійшли у 27 зверненнях, що складає 0,33 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,70 % (1841 звернення), колективних надійшло 25 звернень (0,30 %). Загалом до НКРЗІ протягом 9 місяців 2020 року звернулося 9980 громадян (з урахуванням колективних звернень).

На 5243 звернення (63,43 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 1806 звернень громадян (21,85 %). Відповідно до Закону України „Про звернення громадян” за 6 зверненнями (0,07 %) громадянам відмовлено у задоволенні, 3 звернення повернуто авторам, 394 звернення (4,77 %) не підлягало розгляду, 206 звернень (2,49 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 608 звернень (7,36 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 2719 (32,89 %). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків та відмови від послуг. Слід зазначити, що у зв'язку із зменшенням кількості споживачів послуг фіксованого телефонного зв'язку кількість звернень з питань надання цих послуг наразі зменшилась на 28%, що спричинило зниження загальної кількості звернень до НКРЗІ у порівнянні з відповідним періодом 2019 року.

Звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у загальній кількості звернень складають 35,16 % (2906 звернень). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, зміни тарифного плану (умов), неякісного зв'язку та організації надання послуг.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення

(1112 звернень або 13,45 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

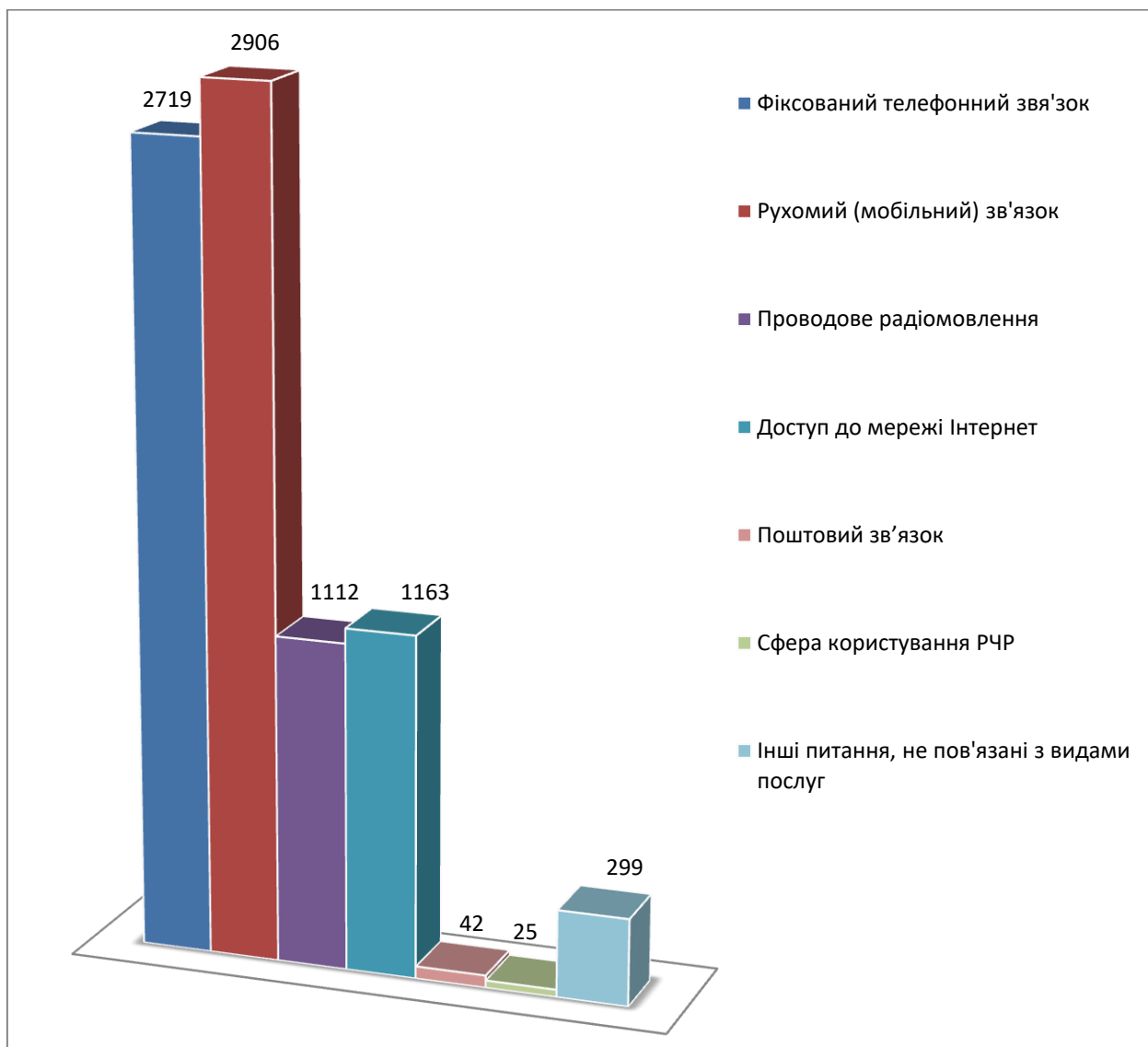
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 1163 звернення (14,07 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 42 звернення (0,51 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшуку поштових відправлень та порядку доставки та вручення.

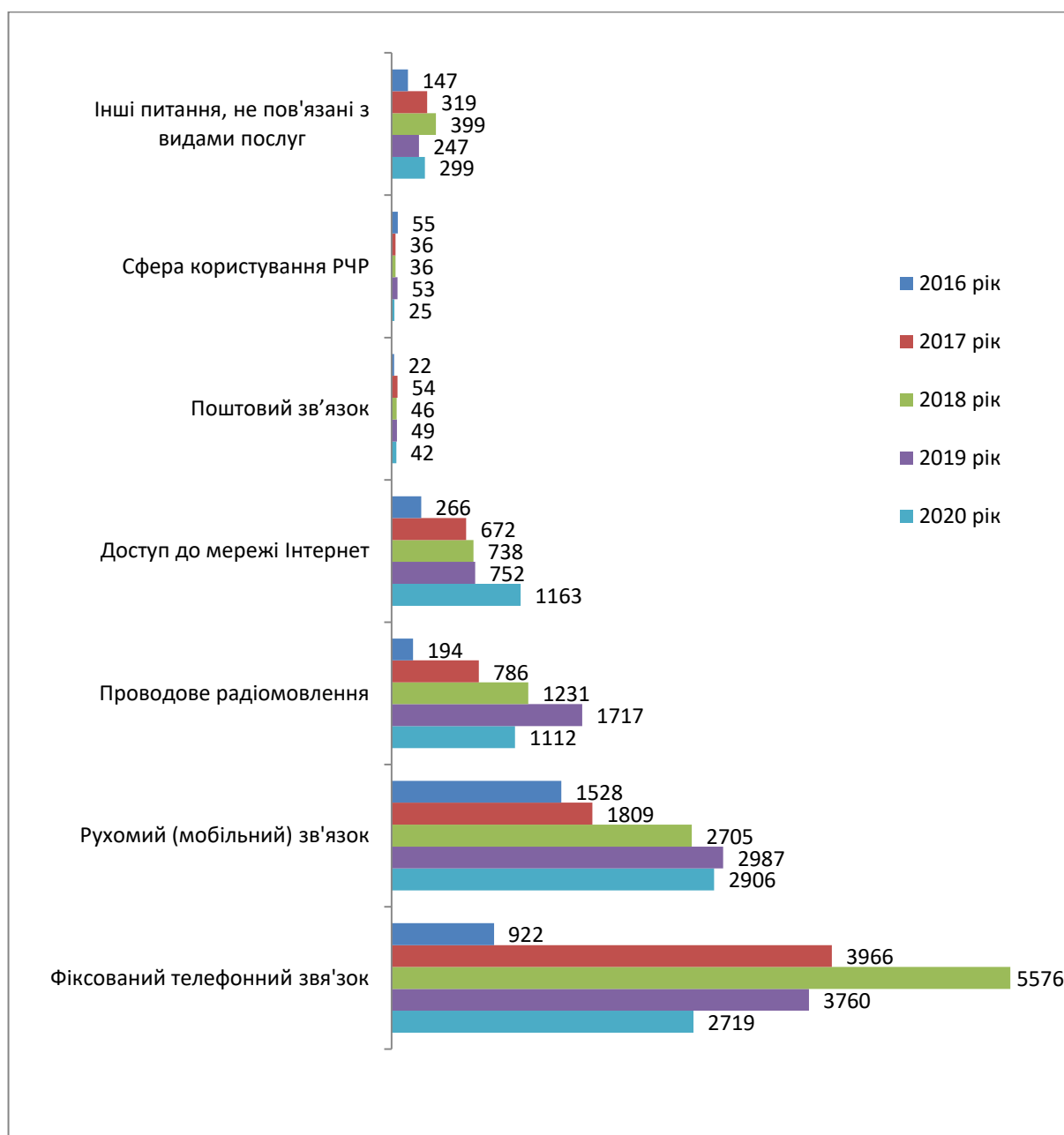
25 звернень (0,30 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом (далі – РЧР). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧР та порядку користування (реєстрації) РЕЗ та випромінювальними пристроями, здійснення РЕЗ радіозавод.

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2020 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2016 - 2020 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2020 року
(кількість звернень)



**Динаміка структури звернень за видами послуг
за I півріччя 2016-2020 роки
(кількість звернень)**



Протягом 9 місяців 2020 року НКРЗІ забезпечено проведення особистого прийому Головою та членами НКРЗІ, а також функціонування в НКРЗІ телефонної «гарячої лінії» для звернень громадян за номером телефону 202-00-81, з метою налагодження зворотного зв'язку із споживачами. Однак у період дій заходів, пов'язаних із запобіганням поширенню коронавірусу COVID-19, особистий прийом громадян Головою та членами НКРЗІ тимчасово було припинено. 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 2020 року звернулися 117 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернувся 691 громадянин.