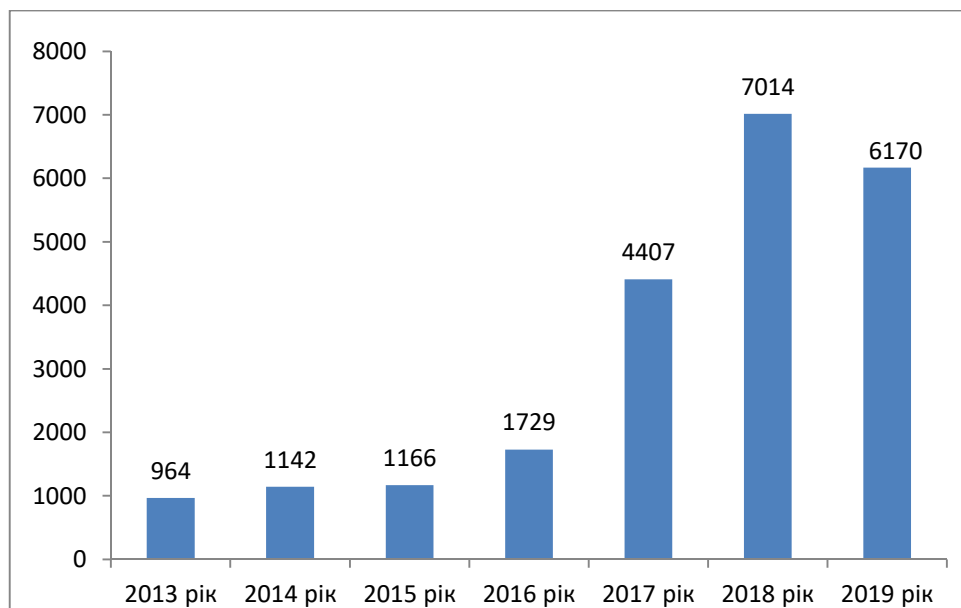


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян  
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері  
зв'язку та інформатизації  
за I півріччя 2019 року**

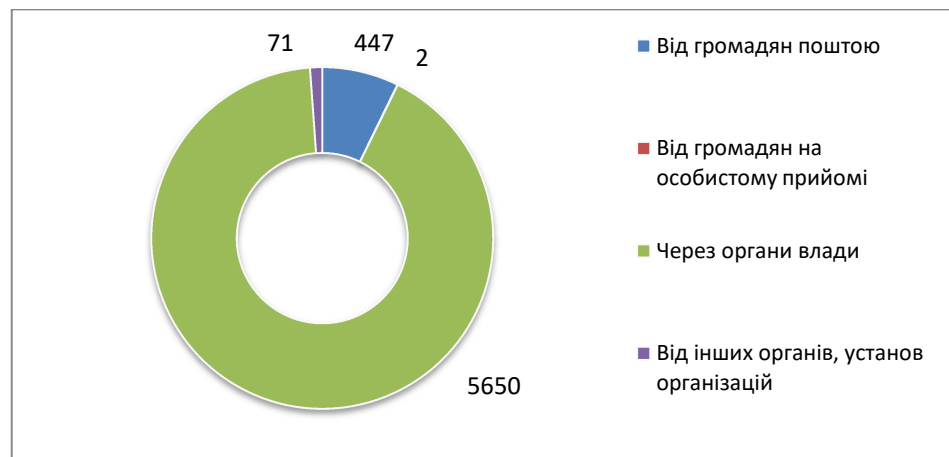
Протягом I півріччя 2019 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 6170 звернень громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2018 року загальна кількість звернень до НКРЗІ зменшилась на 12,0 %, що було спричинено зменшенням надходження звернень з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку (на 29,55%).

**Динаміка надходження звернень  
протягом I півріччя 2013-2019 років  
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 447 звернень, через органи влади – 5650 звернень, від громадян на особистому прийомі зареєстровано 2 звернення. Від інших органів, установ, організацій надійшло 71 звернення.

**Надходження звернень до НКРЗІ  
протягом I півріччя 2019 року**

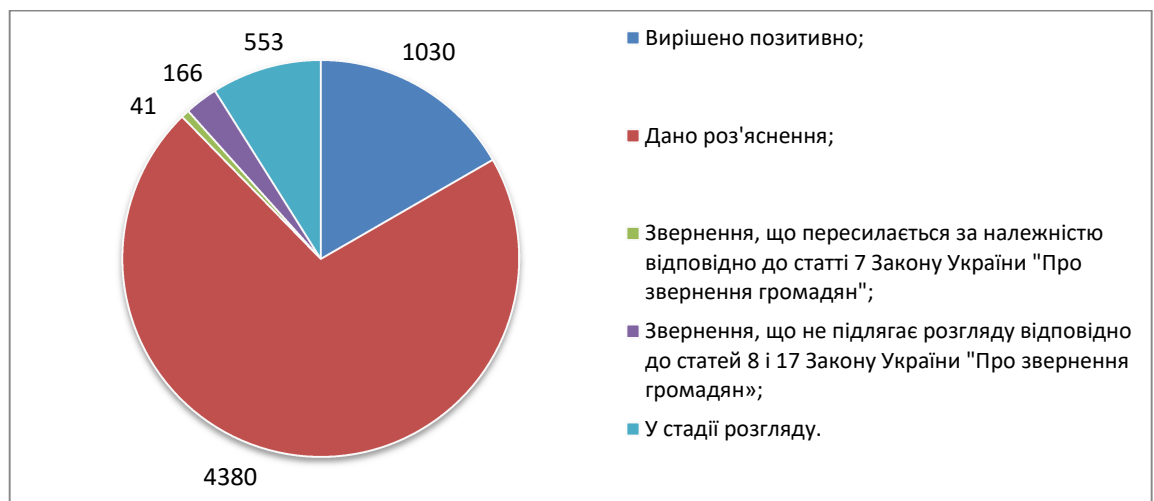


Із загальної кількості звернень, 5205 звернень (84,36 %) складають заяви, клопотання; 952 звернення (15,43 %) – скарги; пропозиції надійшли у 13 зверненнях, що складає 0,21 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,4 % (6132 звернення), колективних надійшло 38 звернень (0,6 %). Загалом до НКРЗІ протягом I півріччя 2019 року звернулося 6746 громадянина (з урахуванням колективних звернень).

На 4380 звернень було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 1030 звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 41 звернення. За 166 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. На кінець звітнього періоду знаходились у стадії розгляду (вирішення) 553 звернення.

### Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 2608 (42,3 %). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків та відключення (підключення) телефону. Слід зазначити, що кількість звернень з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку наразі зменшилась на 29,55%, що спричинило зниження загальної кількості звернень до НКРЗІ у порівнянні з відповідним періодом 2018 року.

Звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у загальній кількості звернень складають 30,9 % (1904 звернення). 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 (1023 звернення або 16,6 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 441 звернення (7,1 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої

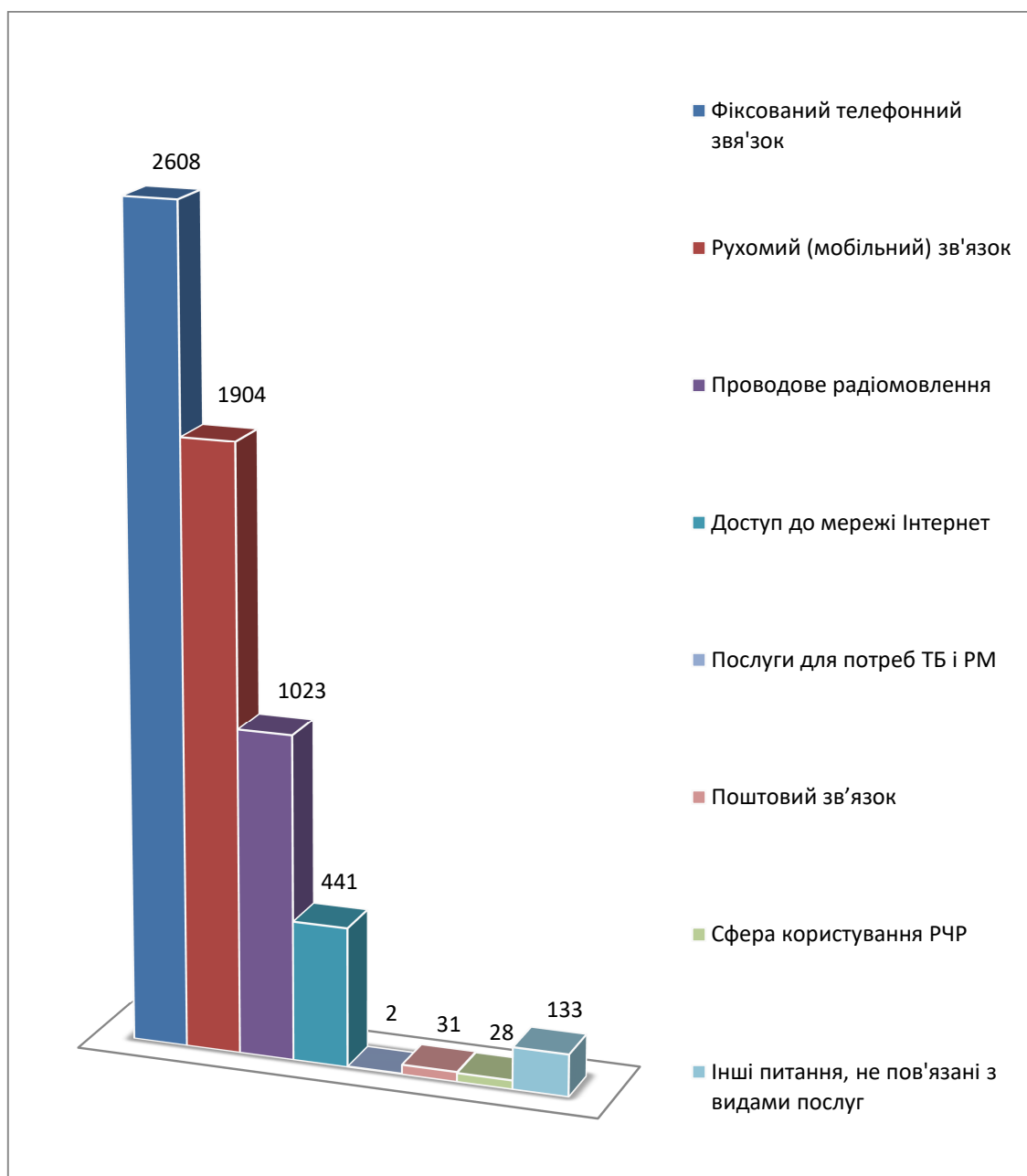
відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 31 звернення (0,5 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшуку поштових відправлень та незгоди з розміром тарифів.

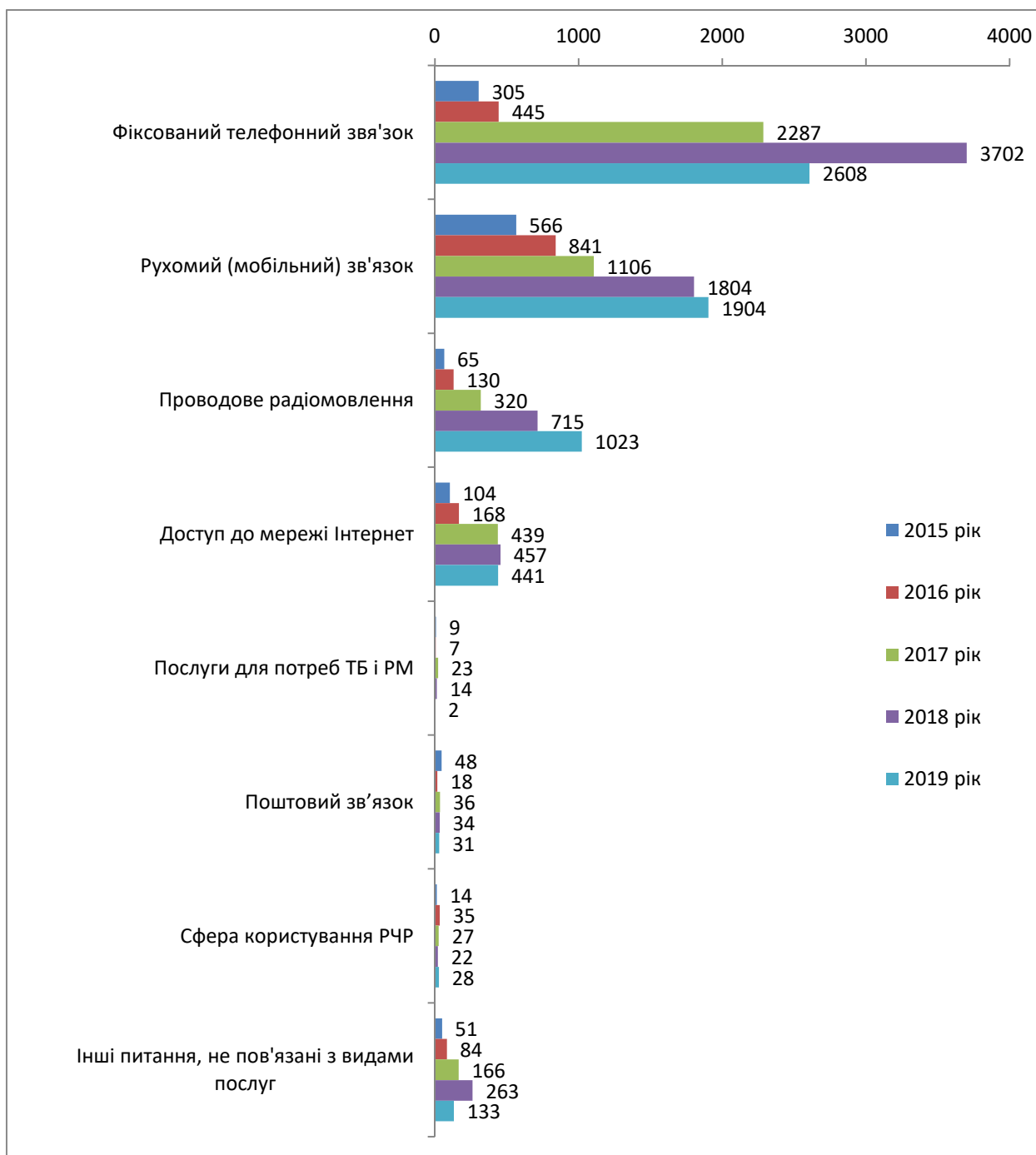
28 звернень (0,5 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом (далі – РЧР). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧР та порядку користування (реєстрації) РЕЗ та випромінювальними пристроями.

Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2019 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2015 - 2019 років наведені у діаграмах:

### Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2019 року (кількість звернень)



## Динаміка структури звернень за видами послуг 2015-2019 роки (кількість звернень)



Протягом I півріччя 2019 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. Телефонна «гаряча лінія» для звернень громадян проходила 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 I півріччя 2019 року звернулося 87 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 413 громадян.