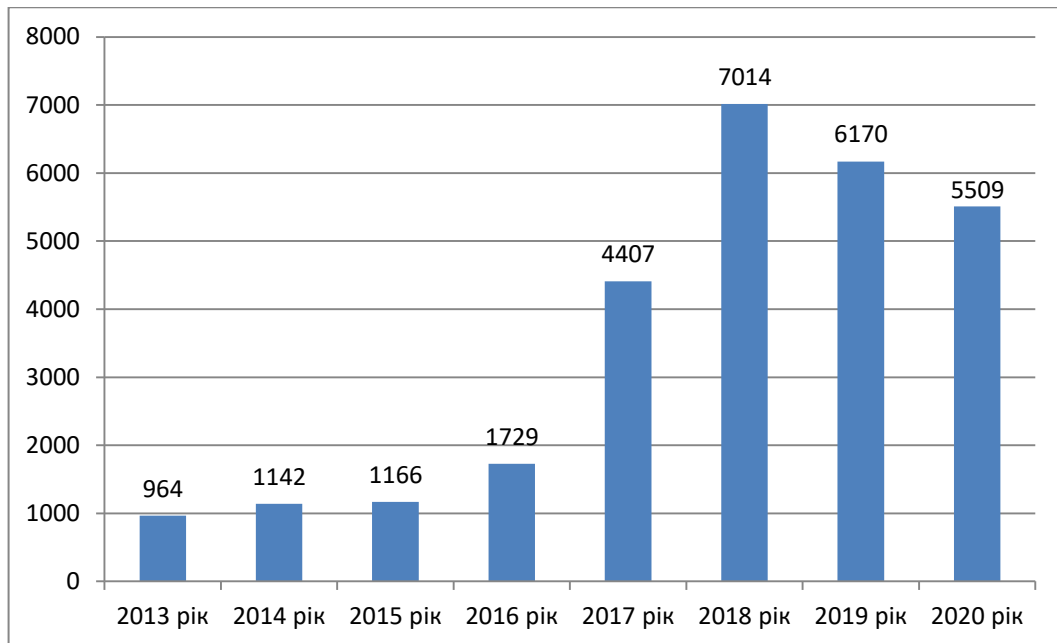


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері
зв'язку та інформатизації
за I півріччя 2020 року**

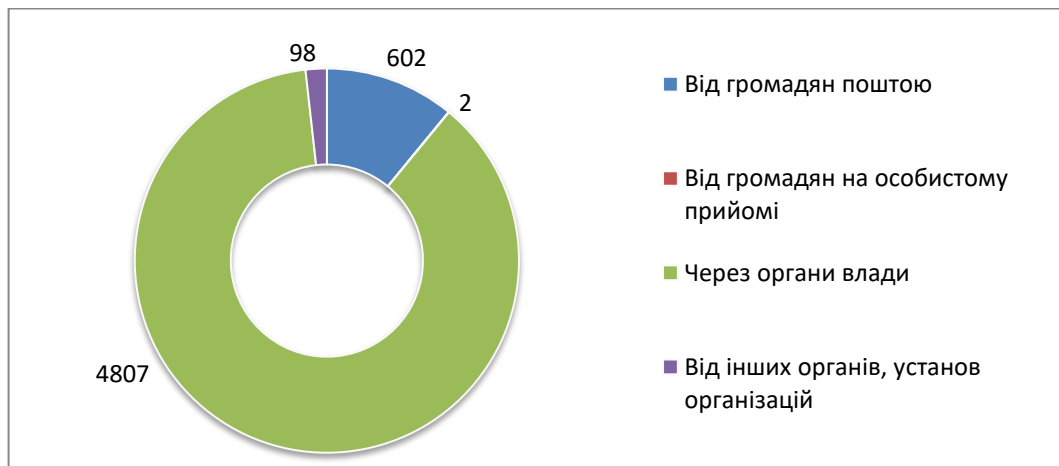
Протягом I півріччя 2020 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 5509 звернень громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2019 року загальна кількість звернень до НКРЗІ зменшилась на 11 %, що було спричинено зменшенням надходження звернень з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку (на 31 %).

**Динаміка надходження звернень
протягом I півріччя 2013-2020 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 602 звернення, через органи влади – 4807 звернень, від громадян на особистому прийомі зареєстровано 2 звернення. Від інших органів, установ, організацій надійшло 98 звернень.

**За джерелами надходження звернень до НКРЗІ
протягом I півріччя 2020 року**



Із загальної кількості звернень, 4361 звернення (79,16 %) складають заяви, клопотання; 1131 звернення (20,53 %) – скарги; пропозиції надійшли у 17 зверненнях, що складає 0,31 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,69 % (5492 звернення), колективних надійшло 17 звернень (0,31 %). Загалом до НКРЗІ протягом I півріччя 2020 року звернулося 5669 громадян (з урахуванням колективних звернень).

На 3355 звернень (60,90 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 1073 звернення громадян (19,48 %). Відповідно до Закону України „Про звернення громадян” за 6 зверненнями (0,11 %) громадянам відмовлено у задоволенні, 2 звернення повернуто авторам, 283 звернення (5,14 %) не підлягало розгляду, 126 звернень (2,29 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 664 звернень (12,05 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 1805 (32,76 %). 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 31%, 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 36,07 % (1987 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 (719 звернень або 13,5 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

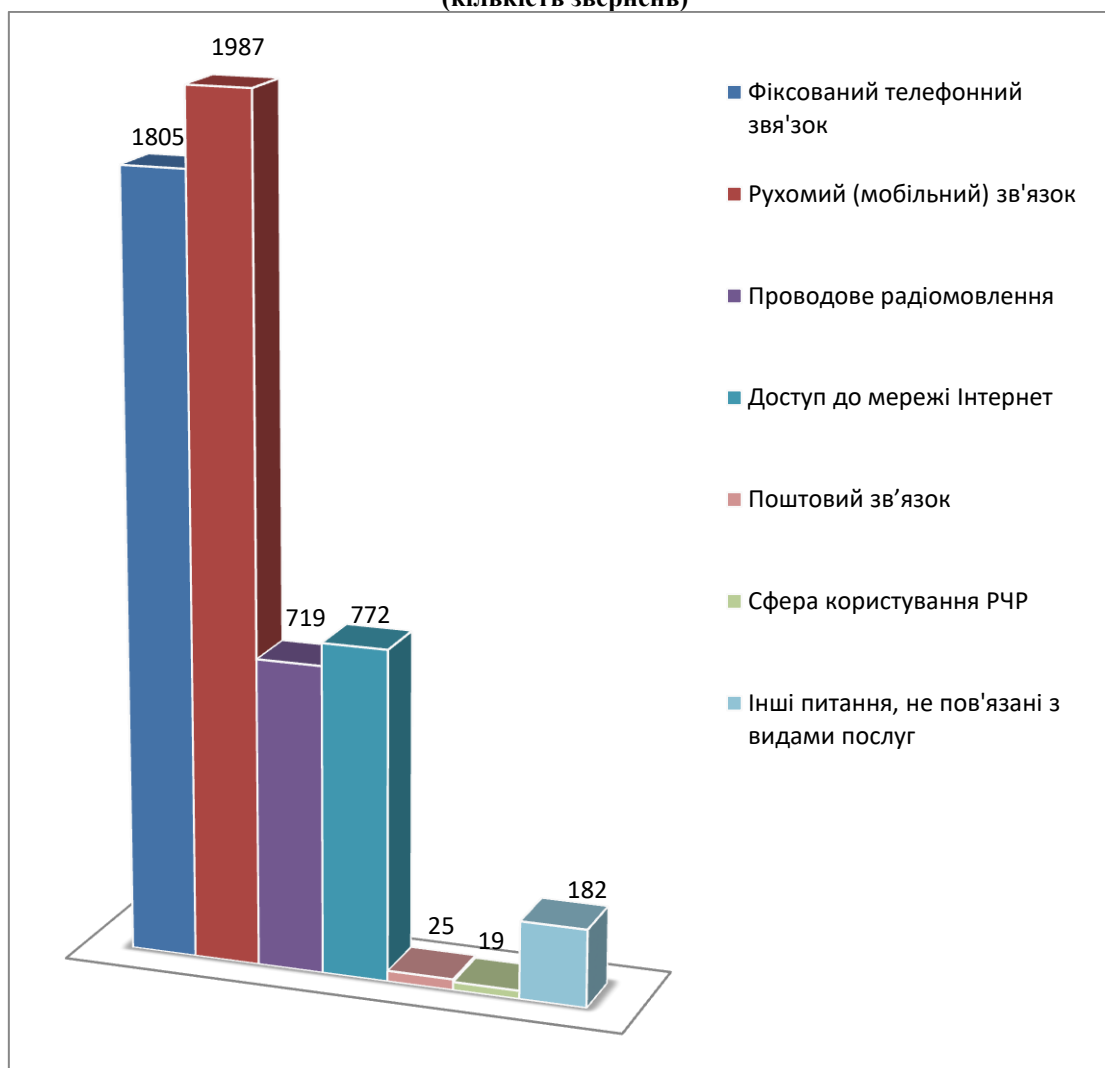
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 772 звернення (14,1 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 25 звернень (0,45 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшуку поштових відправлень та порядку доставки та вручення.

19 звернень (0,34 %) 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.

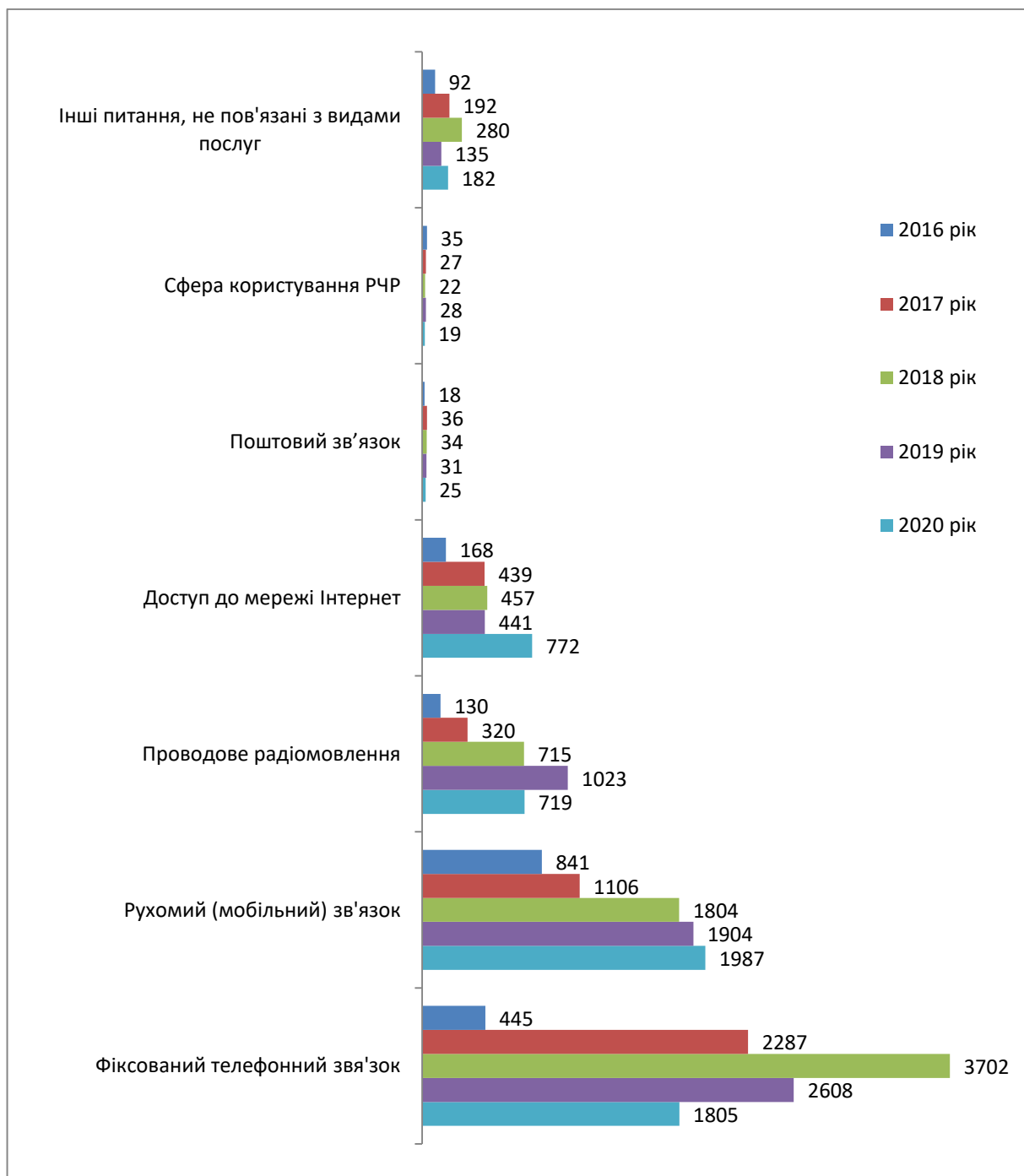
Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2020 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2016 - 2020 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2020 року
(кількість звернень)



Динаміка структури звернень за видами послуг

за I півріччя 2016-2020 роки
(кількість звернень)



Протягом I півріччя 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. 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 I півріччя 2020 року звернулося 86 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 469 громадян.