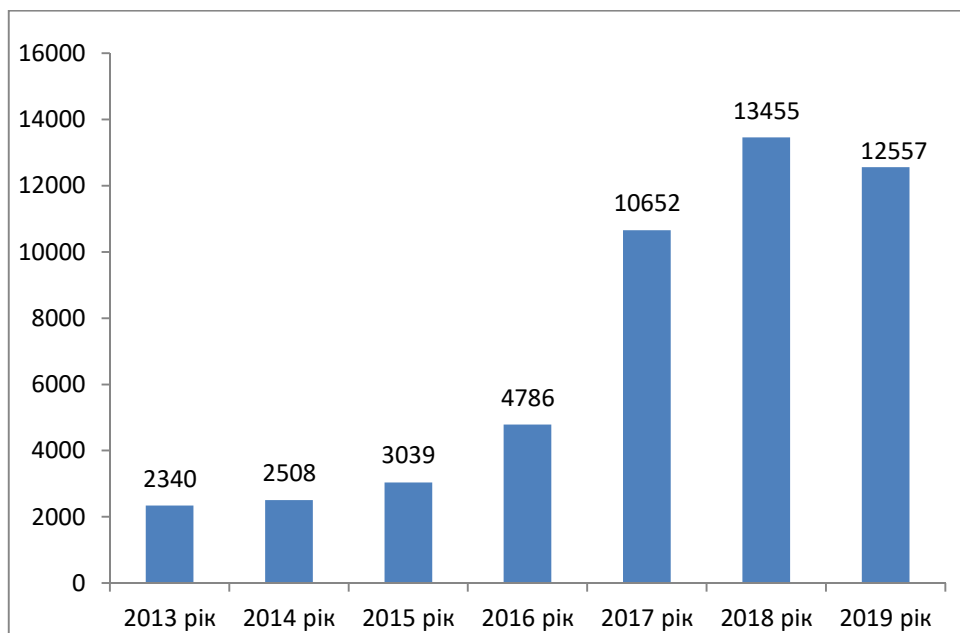


Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за 2019 рік

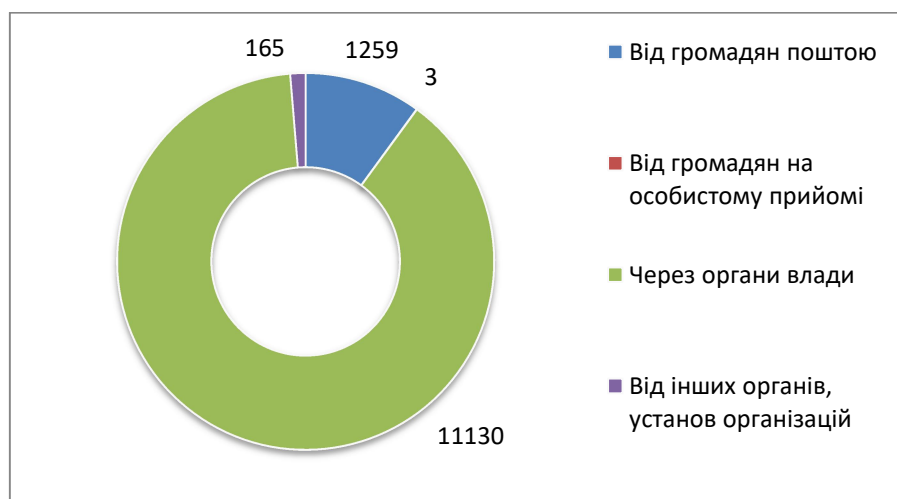
Протягом 2019 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 12557 звернень громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2018 року загальна кількість звернень до НКРЗІ зменшилась на 6,7 %, що було спричинено зменшенням надходження звернень з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку (на 30,06%).

Динаміка надходження звернень протягом 2013-2019 років (кількість звернень)



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 1259 звернень, через органи влади – 11130 звернень, від громадян на особистому прийомі зареєстровано 3 звернення. Від інших органів, установ, організацій надійшло 165 звернень.

Надходження звернень до НКРЗІ протягом 2019 року

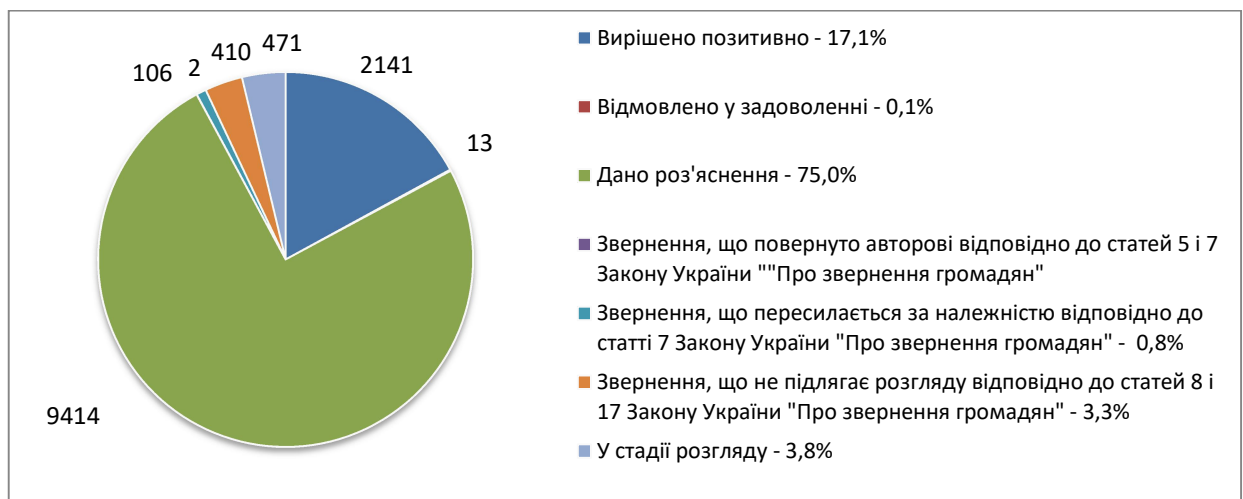


Із загальної кількості звернень, 10216 звернень (81,36 %) складають заяви, клопотання; 2314 звернень (18,43 %) – скарги; пропозиції надійшли у 27 зверненнях, що складає 0,22 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,5 % (12495 звернень), колективних надійшло 62 звернення (0,5 %). Загалом до НКРЗІ протягом 2019 року звернулося 13513 громадян (з урахуванням колективних звернень).

На 9414 звернень (75,0 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 2141 звернення (17,1 %) громадян. Відповідно до Закону України „Про звернення громадян” за 13 зверненнями (0,1 %) громадянам відмовлено у задоволенні, 2 звернення повернуто авторам, 410 звернень (3,3 %) не підлягало розгляду, 106 звернень (0,8 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 471 звернення (3,8 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 4938 (39,3 %). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, припинення надання послуг телефонного зв'язку, що надаються за допомогою таксофонів, незгоди з розміром виставлених рахунків та відключення телефону. 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 30,06%, 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 30,5 % (3831 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 (2161 звернення або 17,2 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло

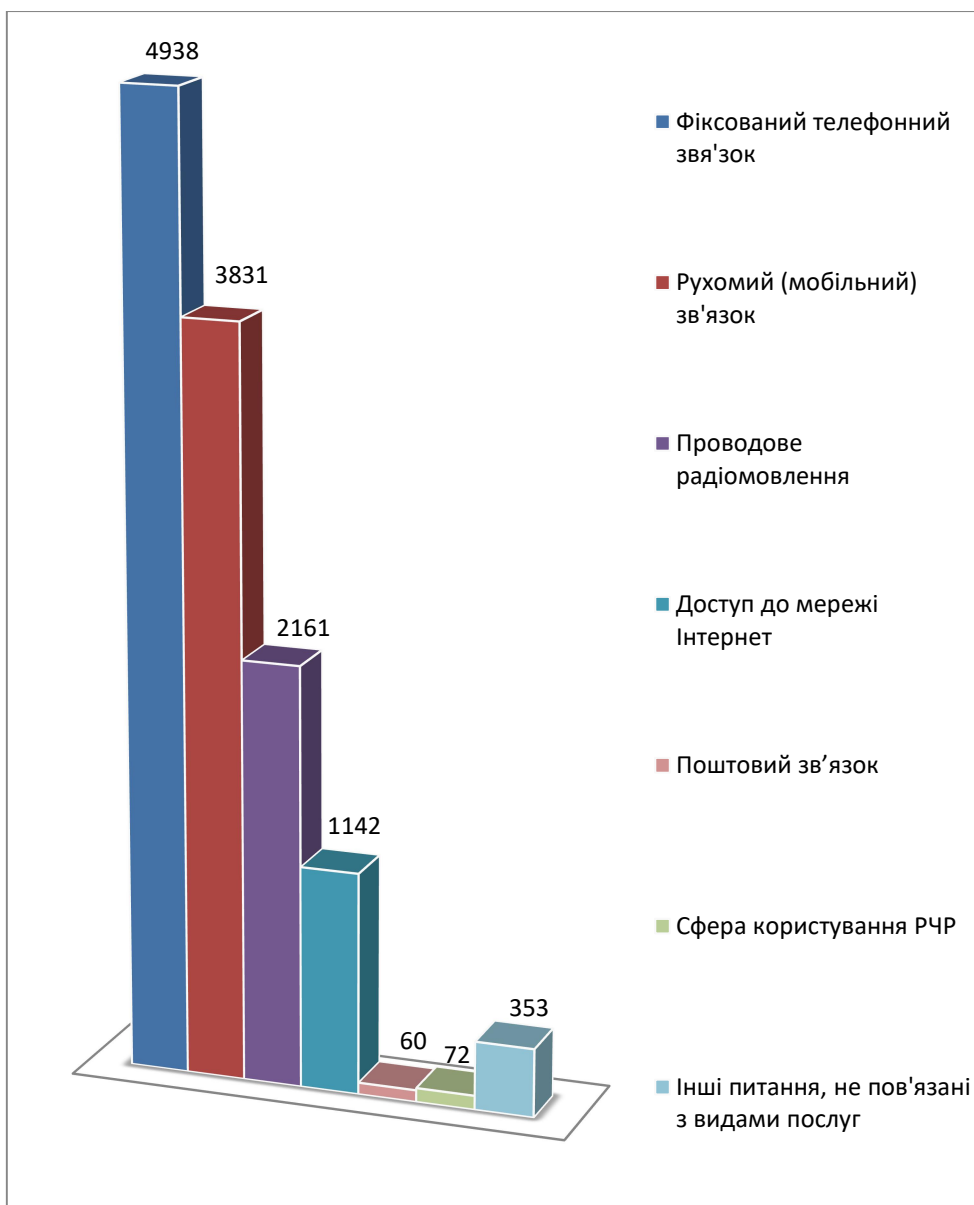
1142 звернення (9,1 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

72 звернення (0,6 %) 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.

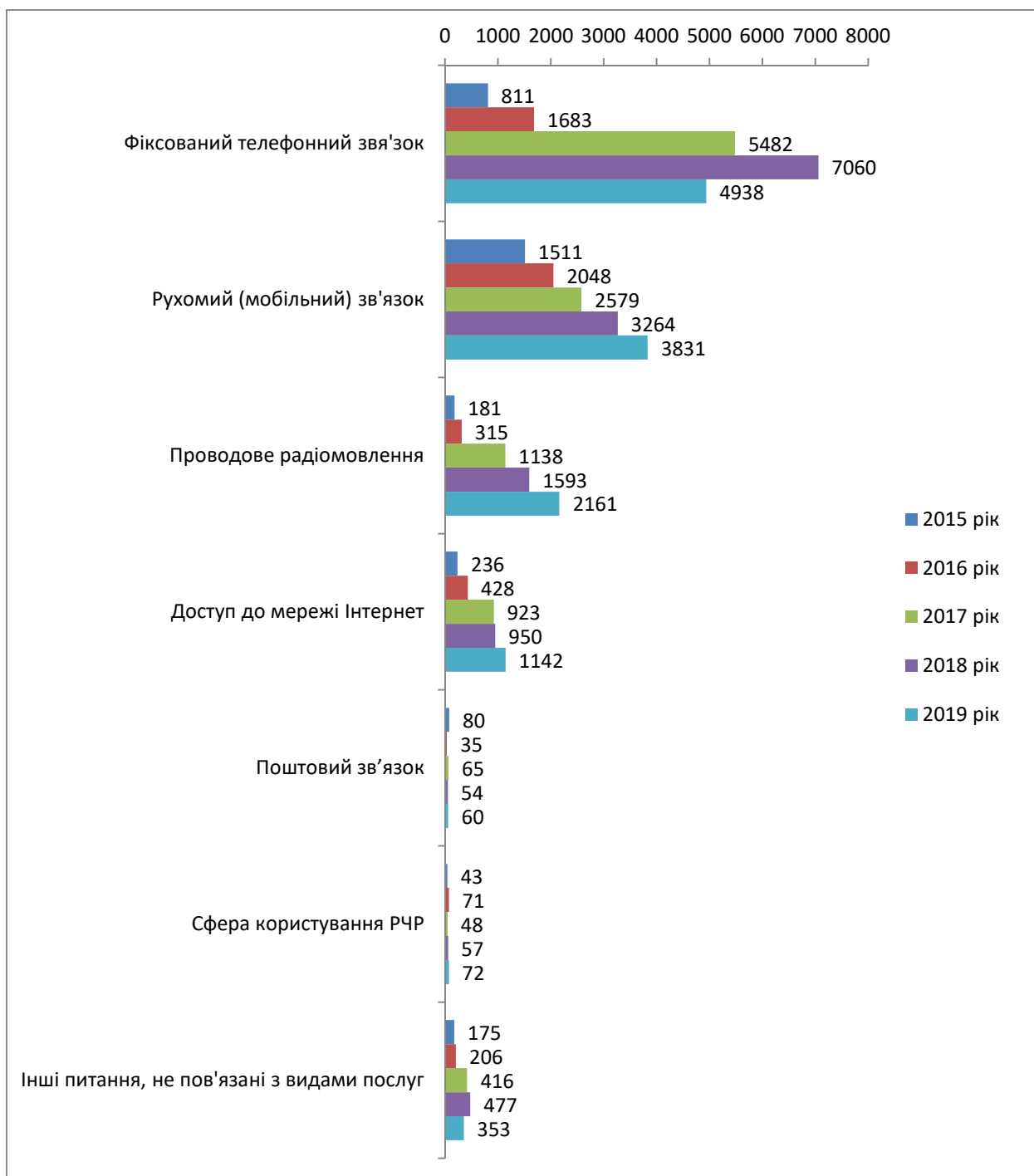
Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 60 звернень (0,5 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, порушення контрольних строків пересилання поштових відправлень, розшуку поштових відправлень та незгоди з розміром тарифів.

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

Структура звернень за видами послуг за 2019 рік (кількість звернень)



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



Протягом 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 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 2019 року звернулося 188 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 840 громадян.