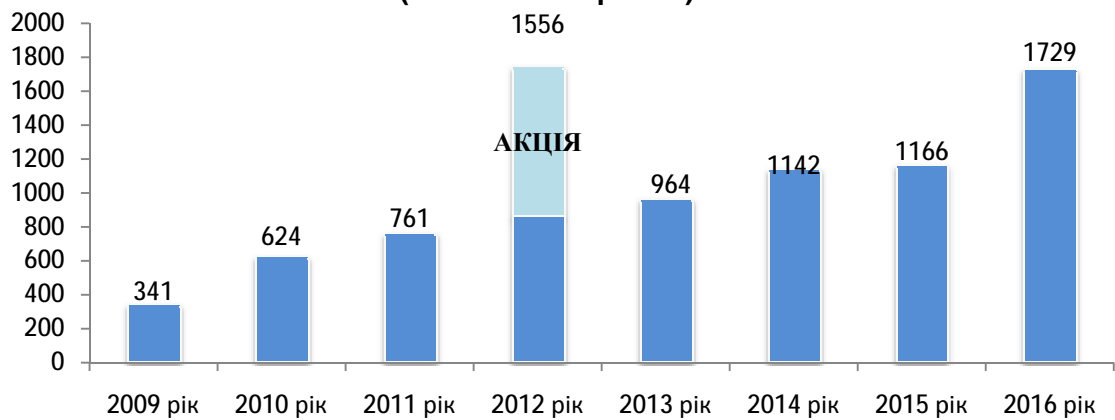


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян  
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері  
зв'язку та інформатизації  
за I півріччя 2016 року**

Протягом I півріччя 2016 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 1729 звернень громадян та організацій, що є споживачами послуг зв'язку. У порівнянні з відповідним періодом 2015 року кількість звернень зросла на 48 %.

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

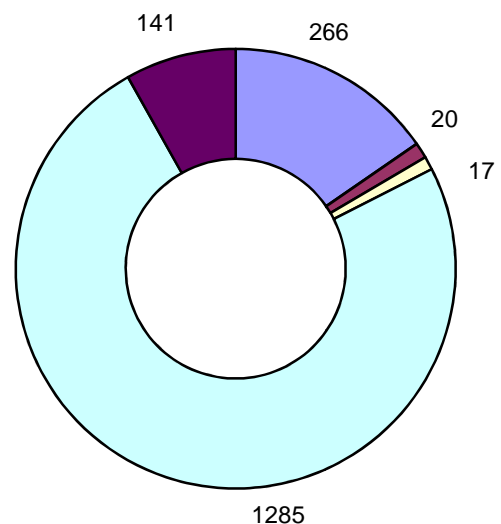
**Динаміка надходження звернень  
протягом II кварталу 2009-2016 років  
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 266 звернень, від Адміністрації Президента України – 20 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 17 звернень, від державної установи „Урядовий контактний центр” (через урядову „гарячу лінію” Кабінету Міністрів України) – 1285 звернень. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 141 звернення.

**Надходження звернень до НКРЗІ  
протягом II кварталу 2016 року**

- Безпосередньо до НКРЗІ - 15,4%
- Адміністрація Президента України - 1,2%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 1,0%
- Державна установа Урядовий контактний центр (через урядову гарячу лінію Кабінету Міністрів України) - 74,3%
- Через інші органи, установи, організації - 8,2%



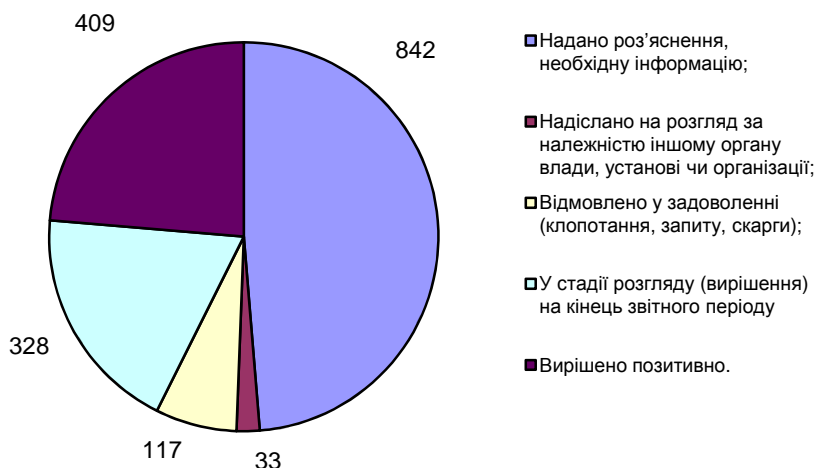
Із загальної кількості звернень, 1130 звернень (65,36 %) складають заяви, клопотання, 586 звернень (33,89 %) – скарги, пропозиції надійшли у 13 зверненнях, що складає 0,75 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,1 % (1713 звернень), колективних надійшло 16 звернень (0,9 %). Загалом до НКРЗІ протягом I півріччя 2016 року звернулося 1897 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 526 звернень, що складає 30,4 % від загальної кількості.

На 842 звернення (48,7 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 409 (23,7 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 33 звернення (1,9 %). За 117 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 328 звернень (19 %).

### Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 25,6 % (443 звернення). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності телефонного зв'язку, надання послуг довідкової служби, незгоди з розміром виставлених рахунків та неякісного телефонного зв'язку.

Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 841 (48,6 %). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, організації надання послуг, зміни тарифного плану (умов), відсутності доступу до послуг (блокування номера телефону).

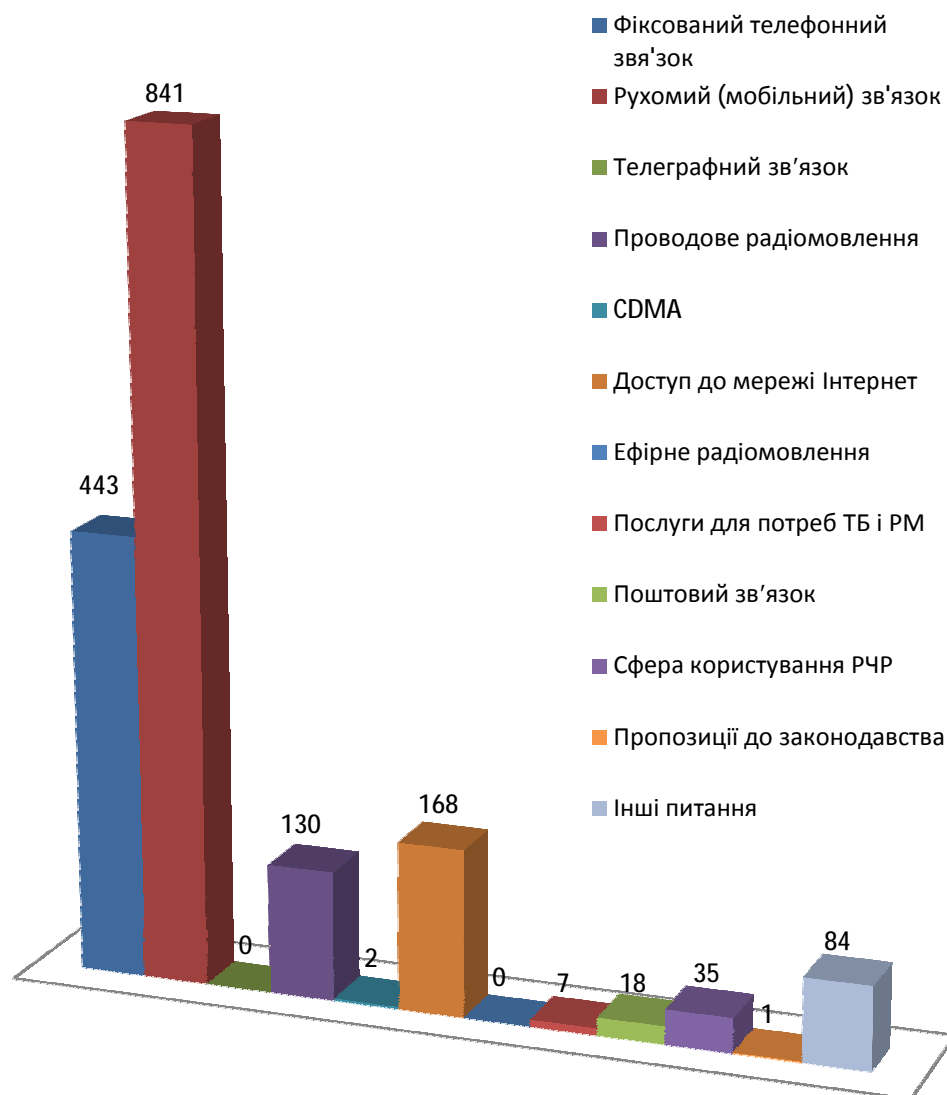
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 168 звернень (9,7 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків, організації надання послуг та підключення до Інтернету. Слід зазначити, що питання надання послуг з доступу до Інтернету як додаткові порушувались у 20 зверненнях з інших питань.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 18 звернень (1 %). У зверненнях порушувались питання щодо порядку доставки та вручення поштових відправлень, організації надання послуг.

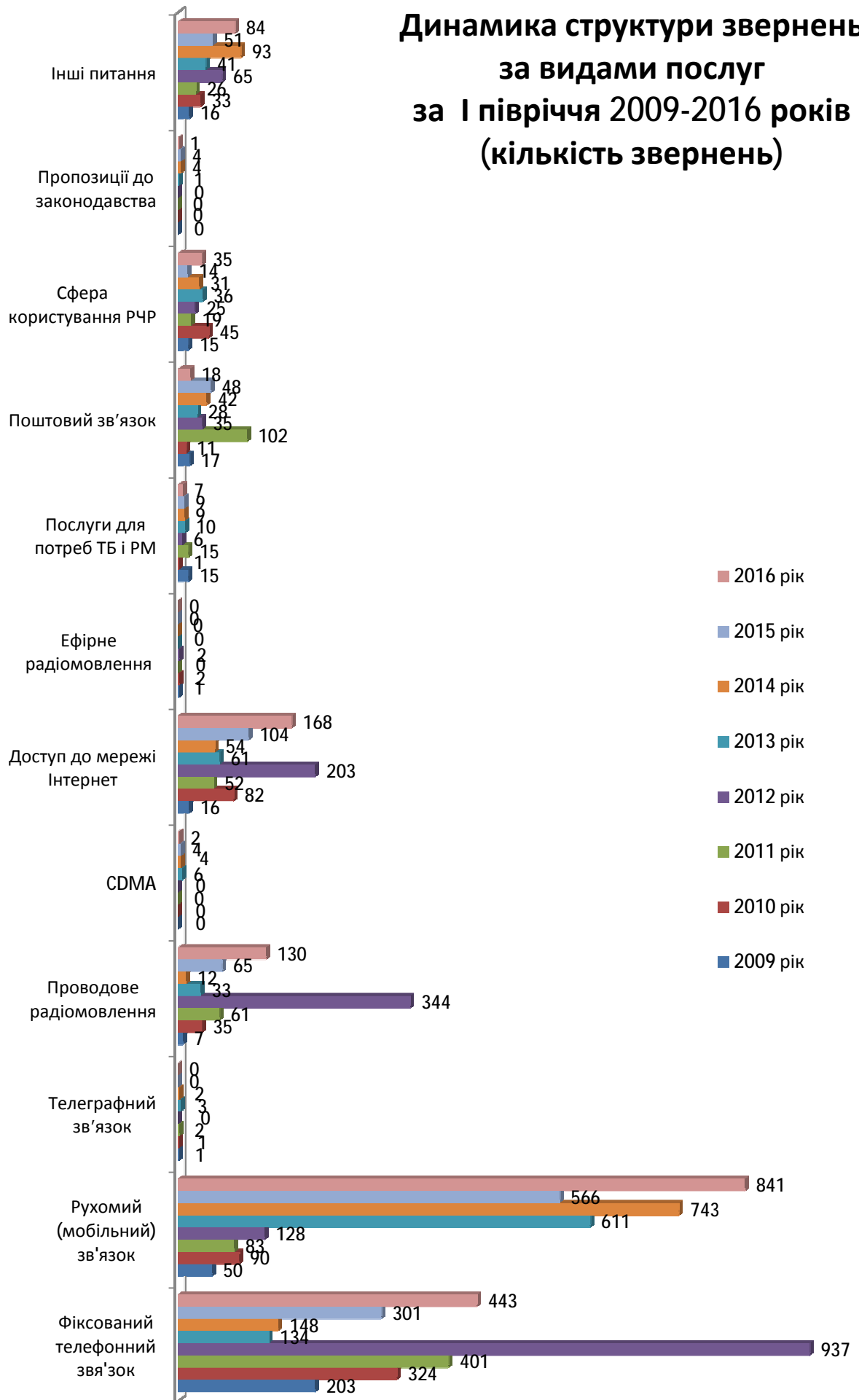
35 звернень (2 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування (реєстрації) РЕЗ, випромінювальними пристроями та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів.

Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2016 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2009 - 2016 років наведені у діаграмах:

## Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2016 року (кількість звернень)



## Динамика структури звернень за видами послуг за I півріччя 2009-2016 років (кількість звернень)



Протягом I півріччя 2016 року НКРЗІ забезпечено проведення особистого прийому Головою та членами НКРЗІ, а також функціонування в НКРЗІ телефонної „гарячої лінії” для звернень громадян за номером телефону 279-02-95, 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 2016 року звернулося 42 громадянина. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 326 громадян.