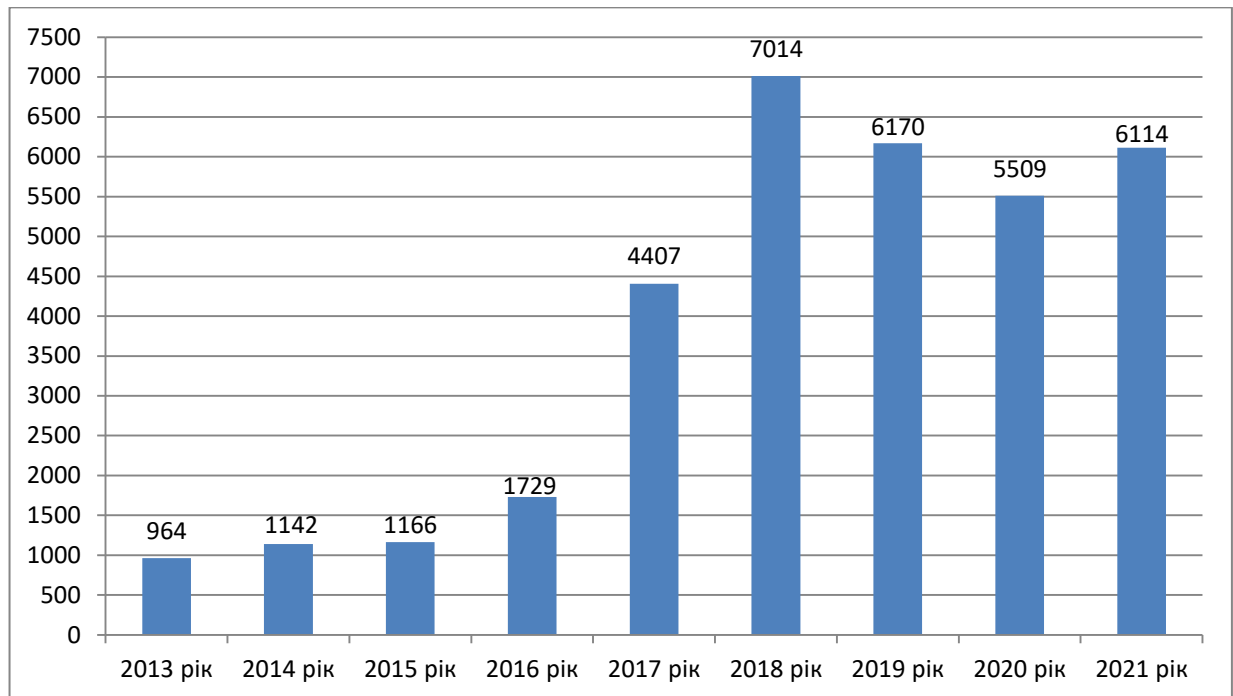


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері
зв'язку та інформатизації
за I півріччя 2021 року**

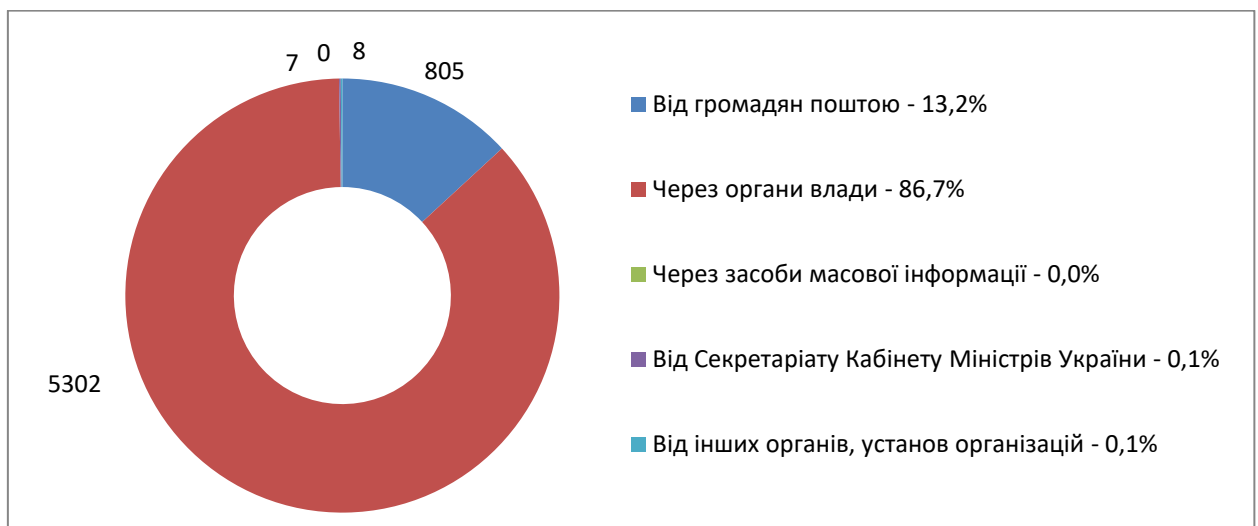
Протягом I півріччя 2021 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 6114 звернень громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2020 року загальна кількість звернень до НКРЗІ збільшилась на 9,9%.

**Динаміка надходження звернень
протягом I півріччя 2013-2021 років
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 805 звернень, через органи влади – 5302 звернення, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 8 звернень. Від інших органів, установ, організацій надійшло 7 звернень.

**За джерелами надходження звернень до НКРЗІ
протягом I півріччя 2021 року**

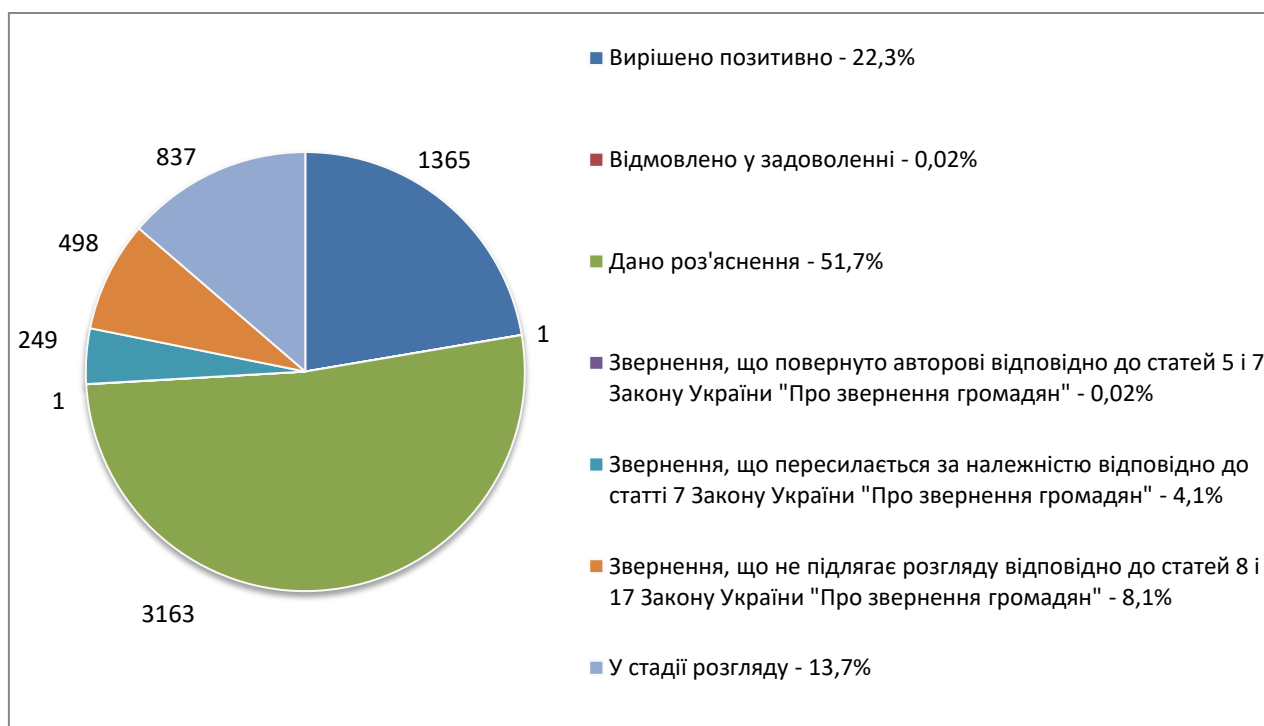


Із загальної кількості звернень, 4450 звернень (72,78 %) складають заяви, клопотання; 1652 звернення (27,02 %) – скарги; пропозиції надійшли у 12 зверненнях, що складає 0,2 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,89 % (6107 звернень), колективних надійшло 7 звернень (0,11 %). Загалом до НКРЗІ протягом I півріччя 2021 року звернулося 6772 громадянина (з урахуванням колективних звернень).

На 3163 звернення (51,73 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 1365 звернень громадян (22,33 %). Відповідно до Закону України „Про звернення громадян” за 1 зверненням громадянину відмовлено у задоволенні, 1 звернення повернуто автору, 498 звернень (8,15 %) не підлягало розгляду, 249 звернень (4,07 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 837 звернень (13,69 %).

Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 1766 (28,88 %). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності та неякісного надання телефонного зв'язку, припинення надання послуг телефонного зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків та відключення телефону.

Найбільшу частку у загальній кількості звернень наразі складають звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 46,27 % (2829 звернень). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, незгоди з розміром тарифів, відсутності доступу (блокування), неякісного зв'язку та організації надання послуг.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (482 звернення або 7,88 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та неякісне надання послуг.

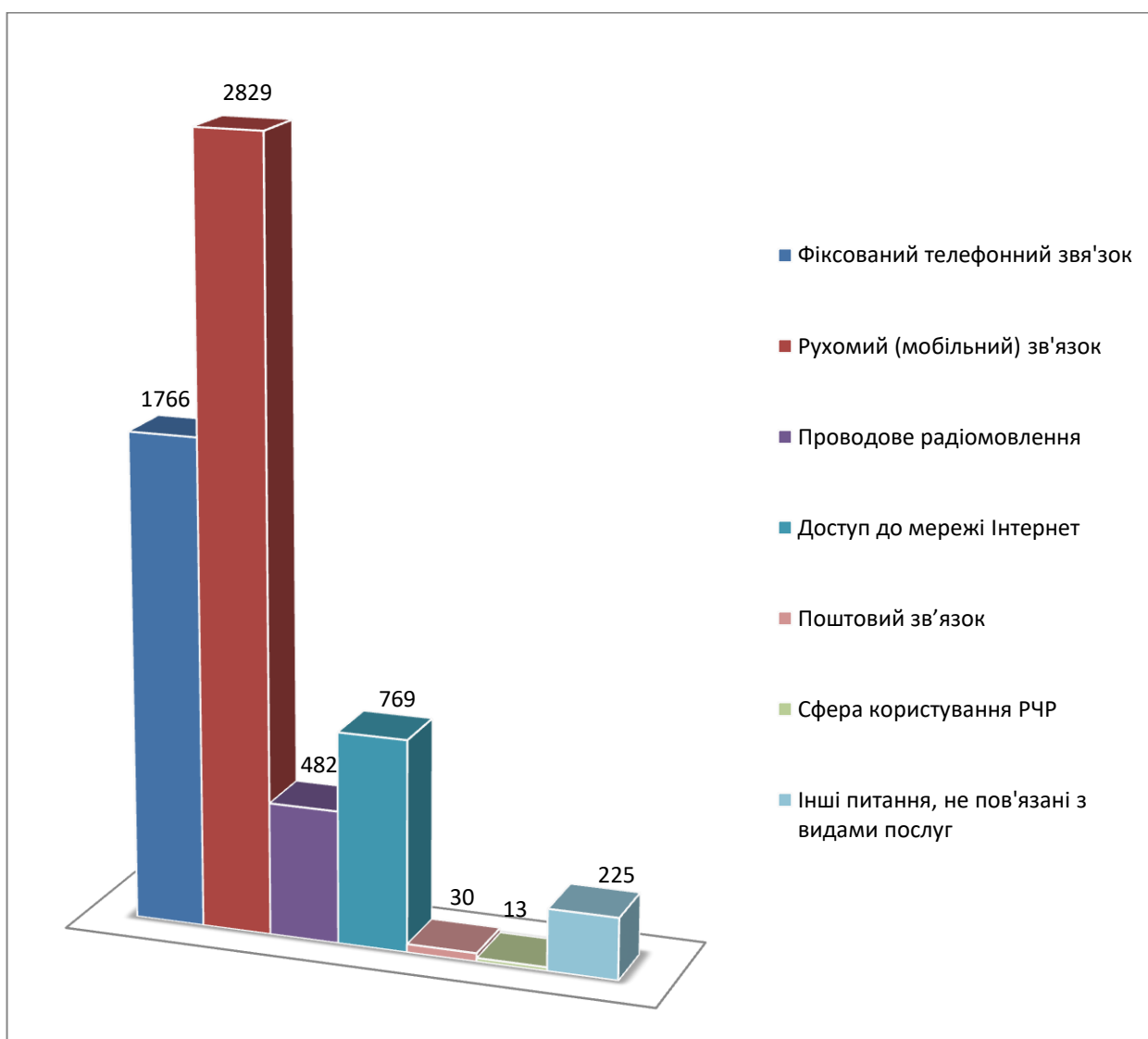
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 769 звернень (12,58 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 30 звернень (0,49 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг та порядку доставки та вручення.

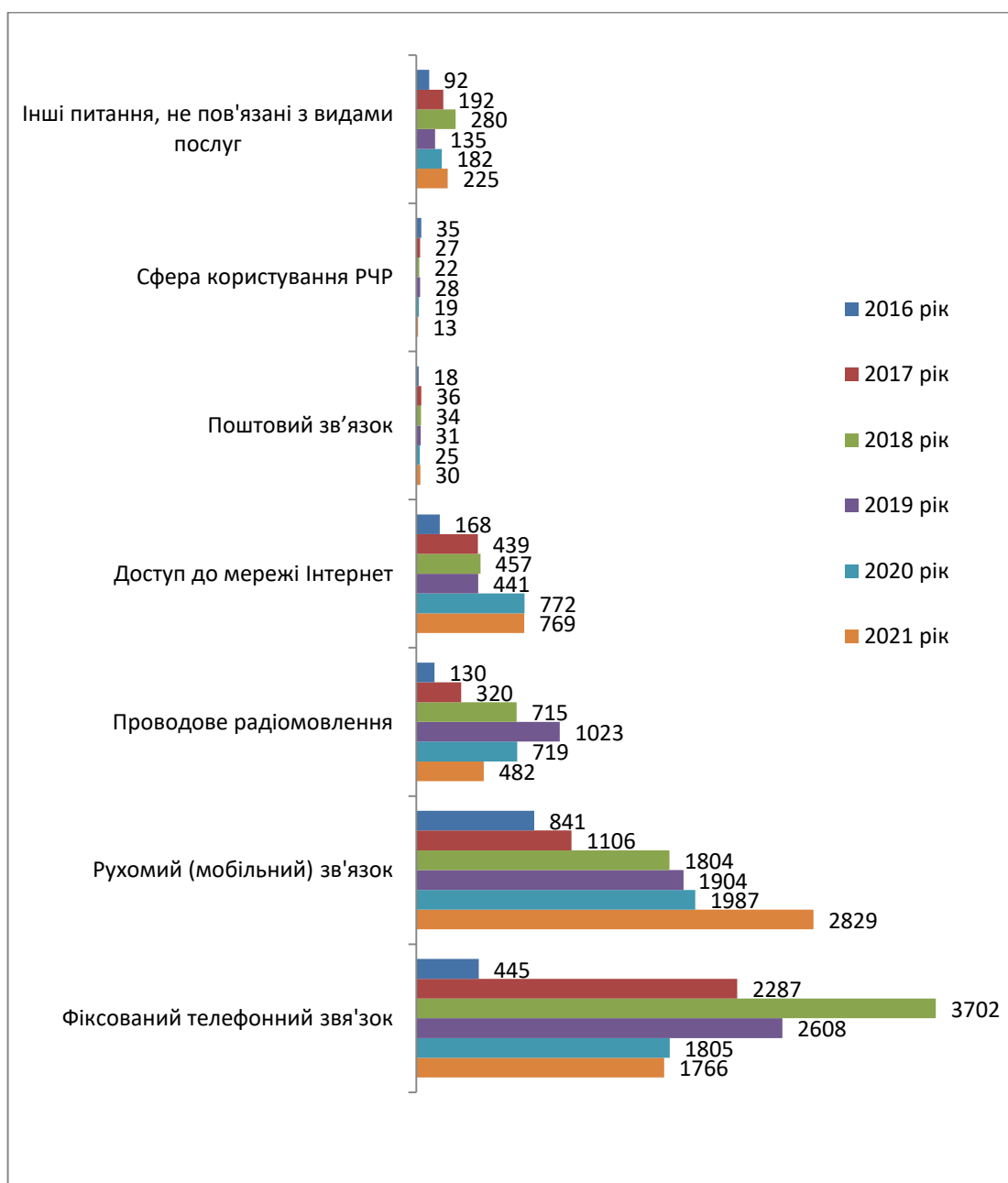
13 звернень (0,21 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом (далі – РЧР). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧР та порядку користування (реєстрації) РЕЗ та випромінювальними пристроями, здійснення РЕЗ радіозавод.

Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2021 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2016 - 2021 років наведені у діаграмах:

Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2021 року (кількість звернень)



Динаміка структури звернень за видами послуг за I півріччя 2016-2021 роки (кількість звернень)



Протягом I півріччя 2021 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. Разом з тим, 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 „гарячу лінію” НКРЗІ протягом I півріччя 2021 року звернулося 48 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулися 390 громадян.