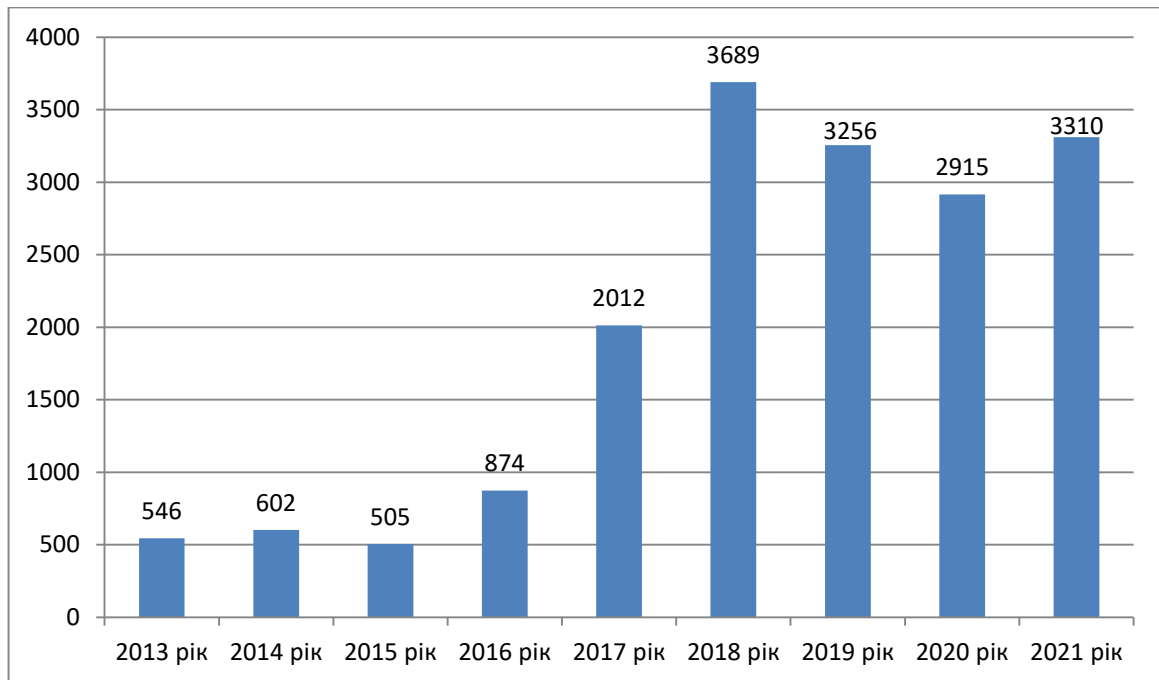


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян  
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері  
зв'язку та інформатизації  
за I квартал 2021 року**

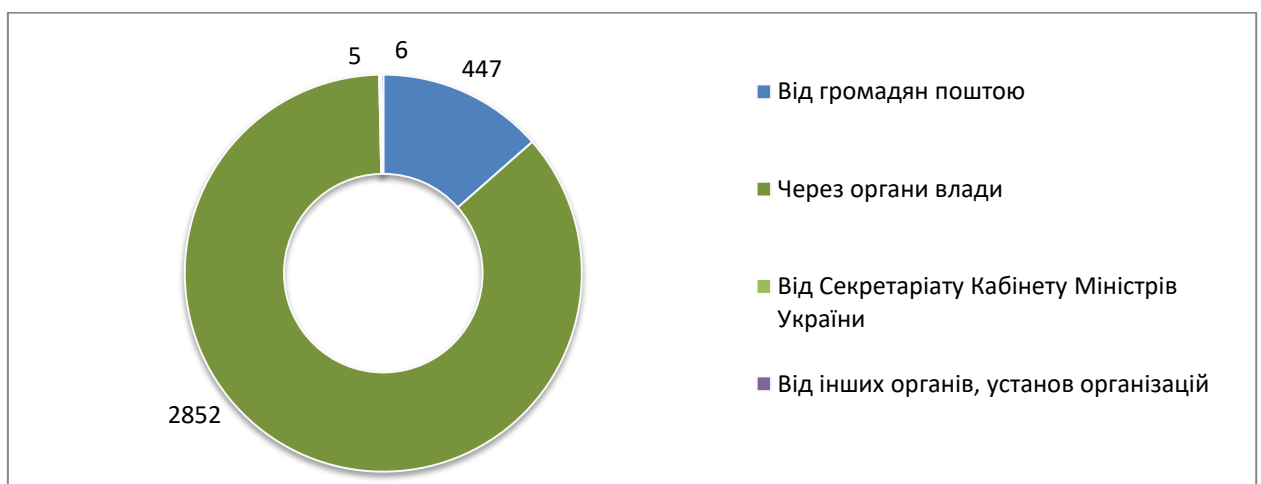
Протягом I кварталу 2021 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 3310 звернень громадян. У порівнянні з відповідним періодом 2020 року загальна кількість звернень до НКРЗІ збільшилась на 14 %.

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



Із загальної кількості звернень від громадян поштою надійшло 447 звернень, через органи влади – 2852 звернення, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 5 звернень. Від інших органів, установ, організацій надійшло 6 звернень.

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

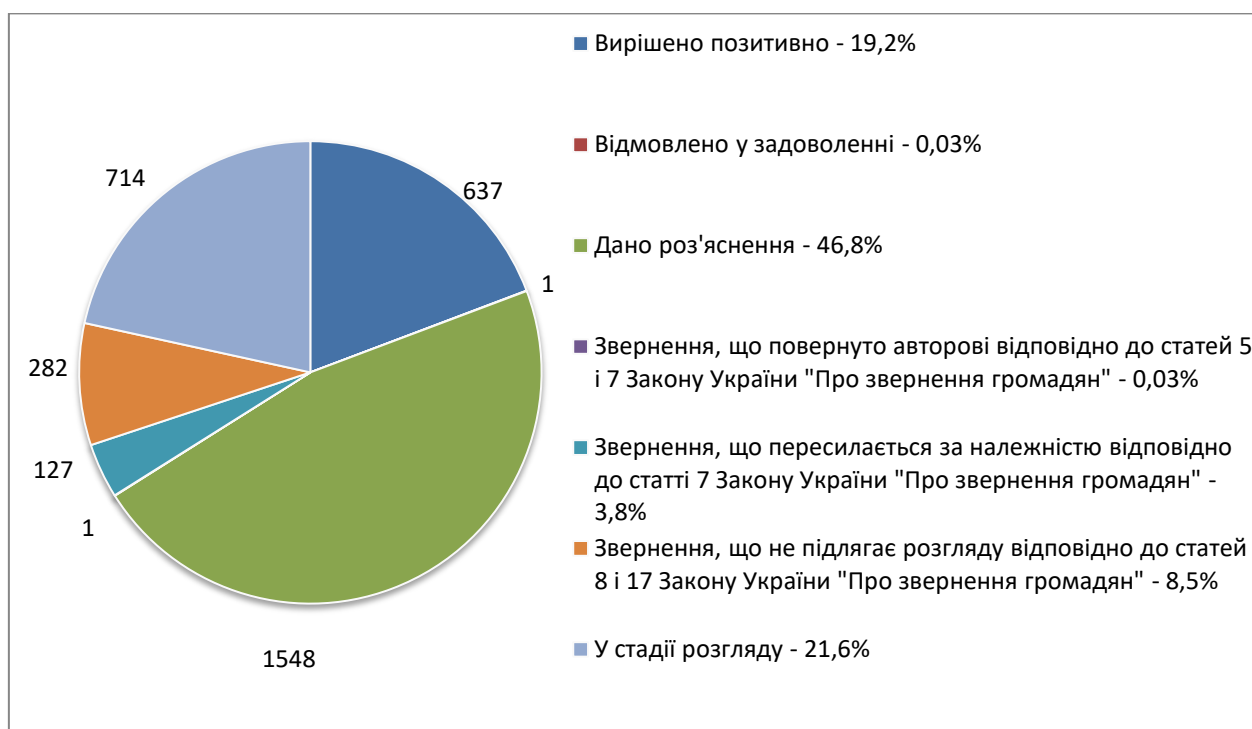


Із загальної кількості звернень, 2434 звернень (73,53 %) складають заяви, клопотання; 871 звернення (26,31 %) – скарги; пропозиції надійшли у 5 зверненнях, що складає 0,15 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,88 % (3306 звернень), колективних надійшло 4 звернення (0,12 %). Загалом до НКРЗІ протягом I кварталу 2021 року звернулося 3352 громадянина (з урахуванням колективних звернень).

На 1548 звернень (46,77 %) було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 637 звернень громадян (19,24 %). Відповідно до Закону України „Про звернення громадян” за 1 зверненням громадянам відмовлено у задоволенні, 1 звернення повернуто авторам, 282 звернення (8,52 %) не підлягало розгляду, 127 звернень (3,84 %) надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади. На кінець звітного періоду у стадії розгляду (вирішення) знаходилось 714 звернень (21,57 %).

### Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень значну частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 1483 (31,48 %). 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.

Звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у загальній кількості звернень складають 44,80 % (1483 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 (244 звернення або 7,37 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу

відсутність послуг та неякісне надання послуг.

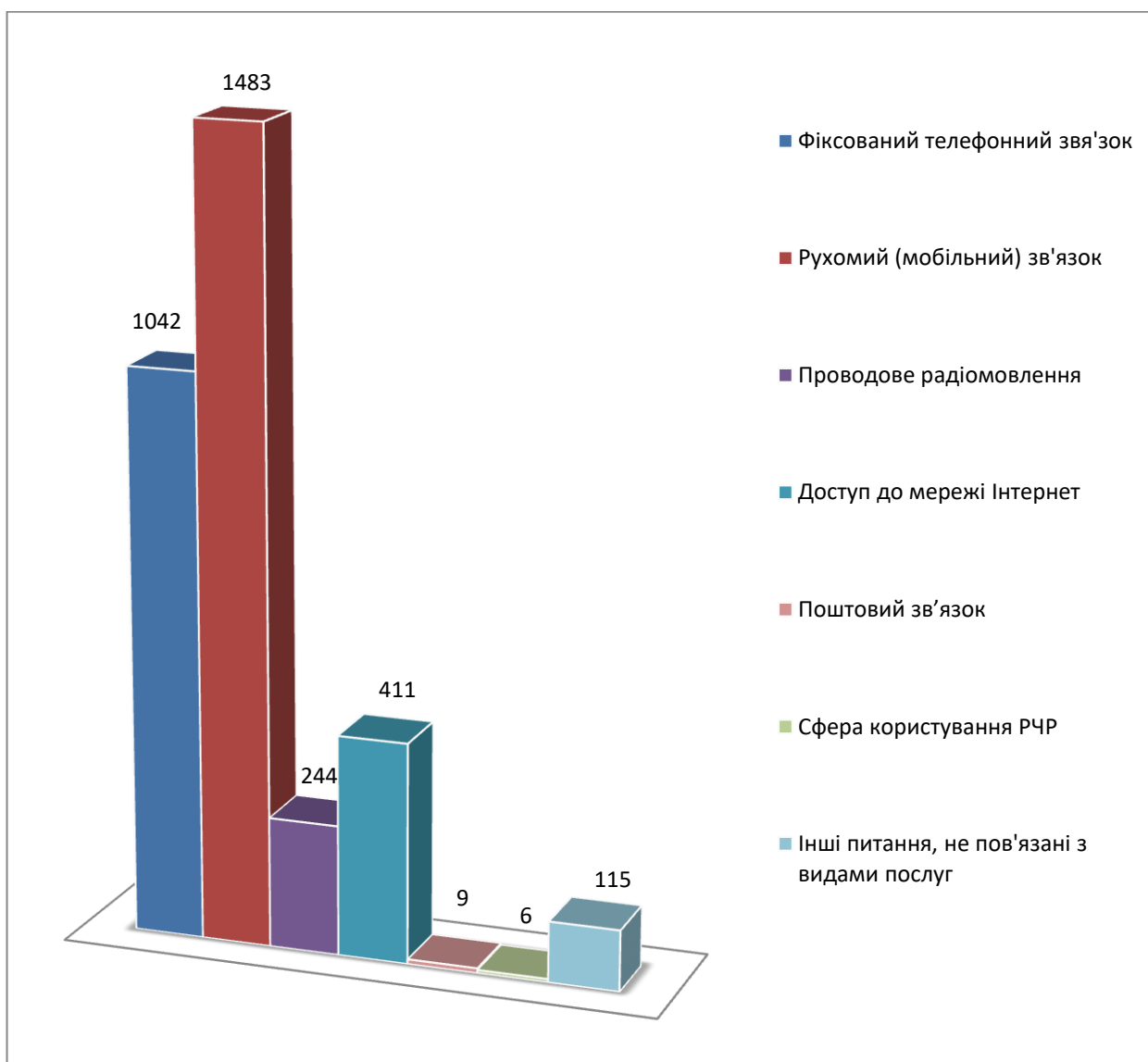
З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 411 звернень (12,42 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності доступу, неякісного надання та організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 9 звернень (0,27 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшуку поштових відправлень та порядку доставки та вручення.

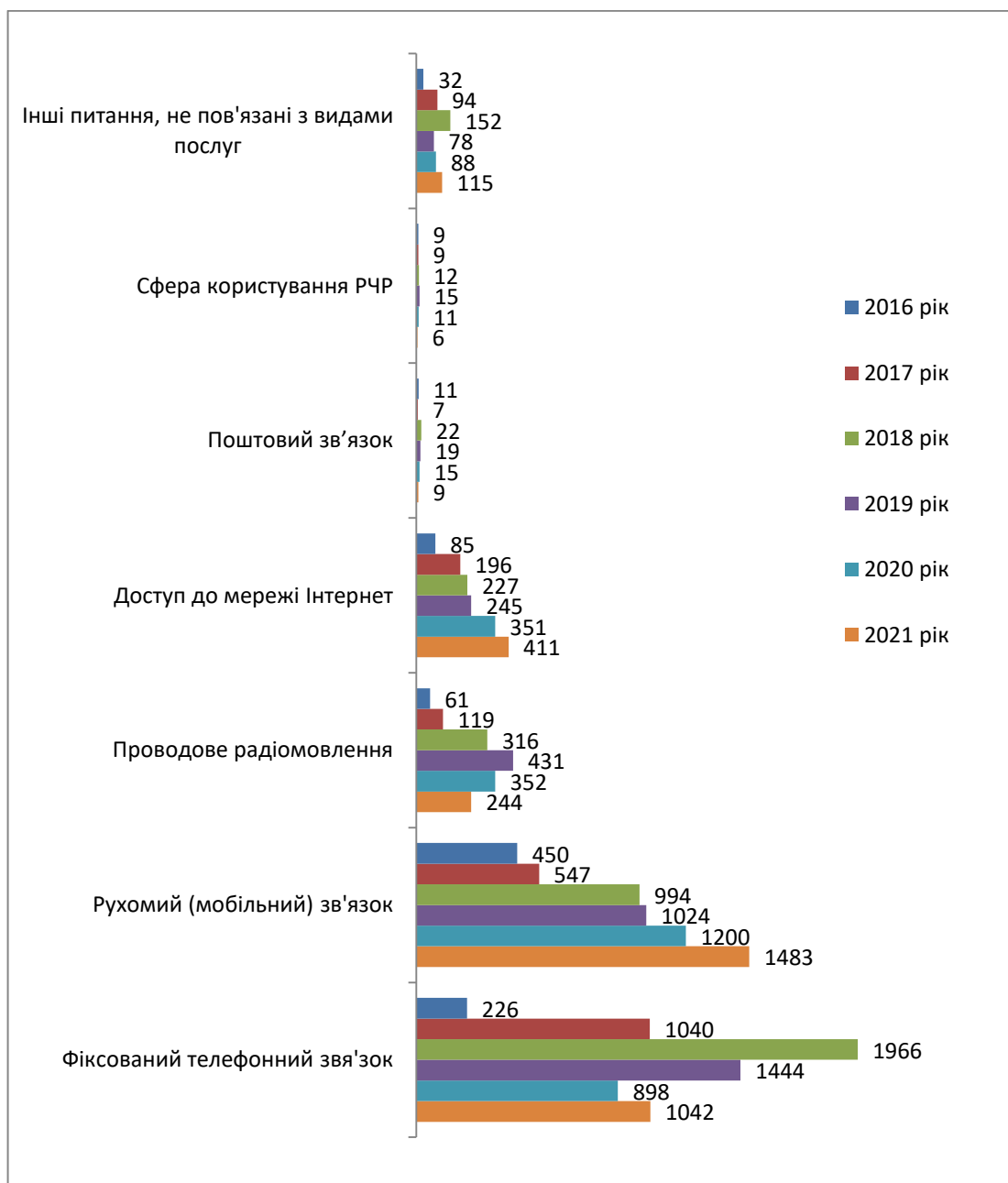
6 звернень (0,18 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом (далі – РЧР). Більшість звернень надійшло з питань правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування РЧР та порядку користування (реєстрації) РЕЗ та випромінювальними пристроями, здійснення РЕЗ радіозавад.

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



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



Протягом I кварталу 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 2021 року звернулося 16 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернувся 226 громадян.