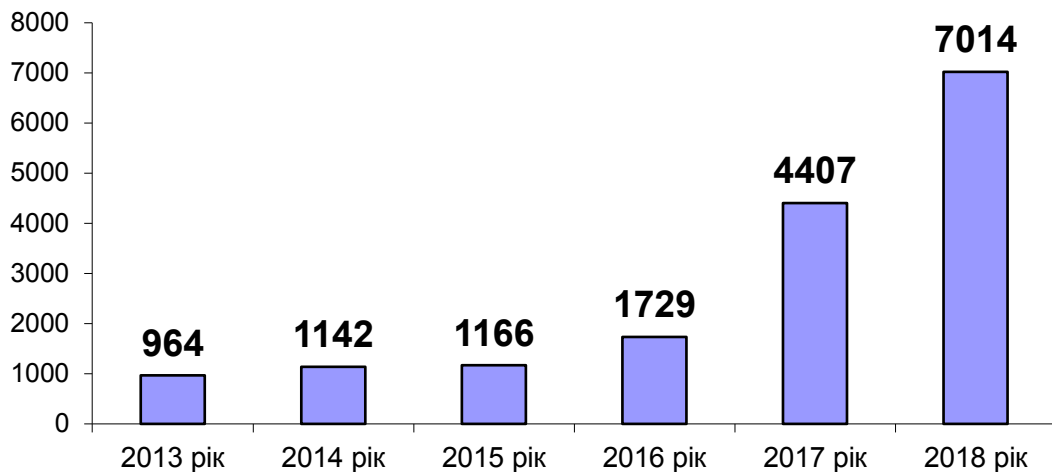


**Інформація щодо роботи із зверненнями громадян  
в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері  
зв'язку та інформатизації  
за I півріччя 2018 року**

Протягом I півріччя 2018 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 7014 звернень громадян та організацій, що є споживачами послуг зв'язку. У порівнянні з аналогічним періодом 2016 року кількість звернень зросла у 4,1 рази.

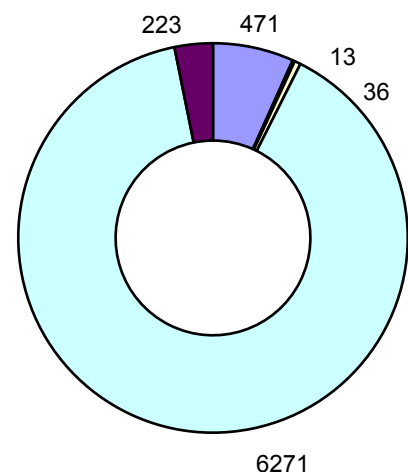
**Динаміка надходження звернень  
протягом I півріччя 2013-2018 років  
(кількість звернень)**



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 471 звернення, від Адміністрації Президента України – 13 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 36 звернень, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 6271 звернення. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 223 звернення.

**Надходження звернень до НКРЗІ  
протягом I півріччя 2018 року**

- Безпосередньо до НКРЗІ - 6,7%
- Адміністрація Президента України - 0,2%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 0,5%
- Урядова гаряча лінія Кабінету Міністрів України (через Державну установу Урядовий контактний центр) - 89,4%
- Через інші органи, установи, організації - 3,2%



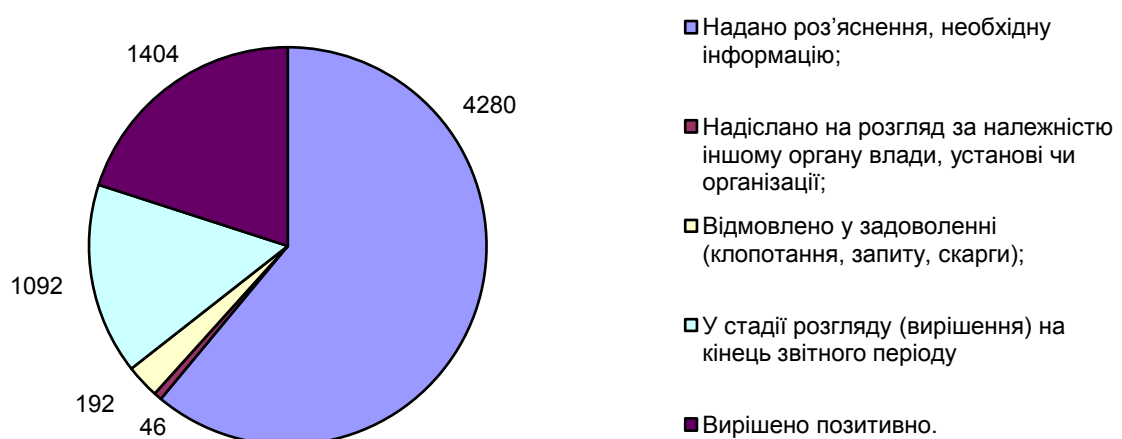
Із загальної кількості звернень, 5213 звернень (74,32 %) складають заяви, клопотання, 1782 звернення (25,41%) – скарги, пропозиції надійшли у 19 зверненнях, що складає 0,27 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 99,8 % (7001 звернення), колективних надійшло 13 звернень (0,2 %). Загалом до НКРЗІ протягом I півріччя 2018 року звернулося 7297 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 1960 звернень, що складає 27,9 % від загальної кількості.

На 4280 звернень (61 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 1404 (20 %) звернення громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 46 звернень (0,7 %). За 192 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 1092 звернення (15,6 %).

### Результати розгляду звернень



Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку – 3702 (52,8%). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: тривалої відсутності, незгоди з розміром виставлених рахунків та неякісного надання телефонного зв'язку.

Звернення з питань надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у загальній кількості звернень складають 25,7 % (1804 звернення). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, зміни тарифного плану, відсутності доступу (покриття).

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (715 звернень або 10,2%) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність та неякісне надання послуг.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 457 звернень (6,5 %). Споживачами порушувались питання щодо тривалої відсутності та неякісного надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків, організації надання послуг. Слід зазначити, що питання надання послуг з

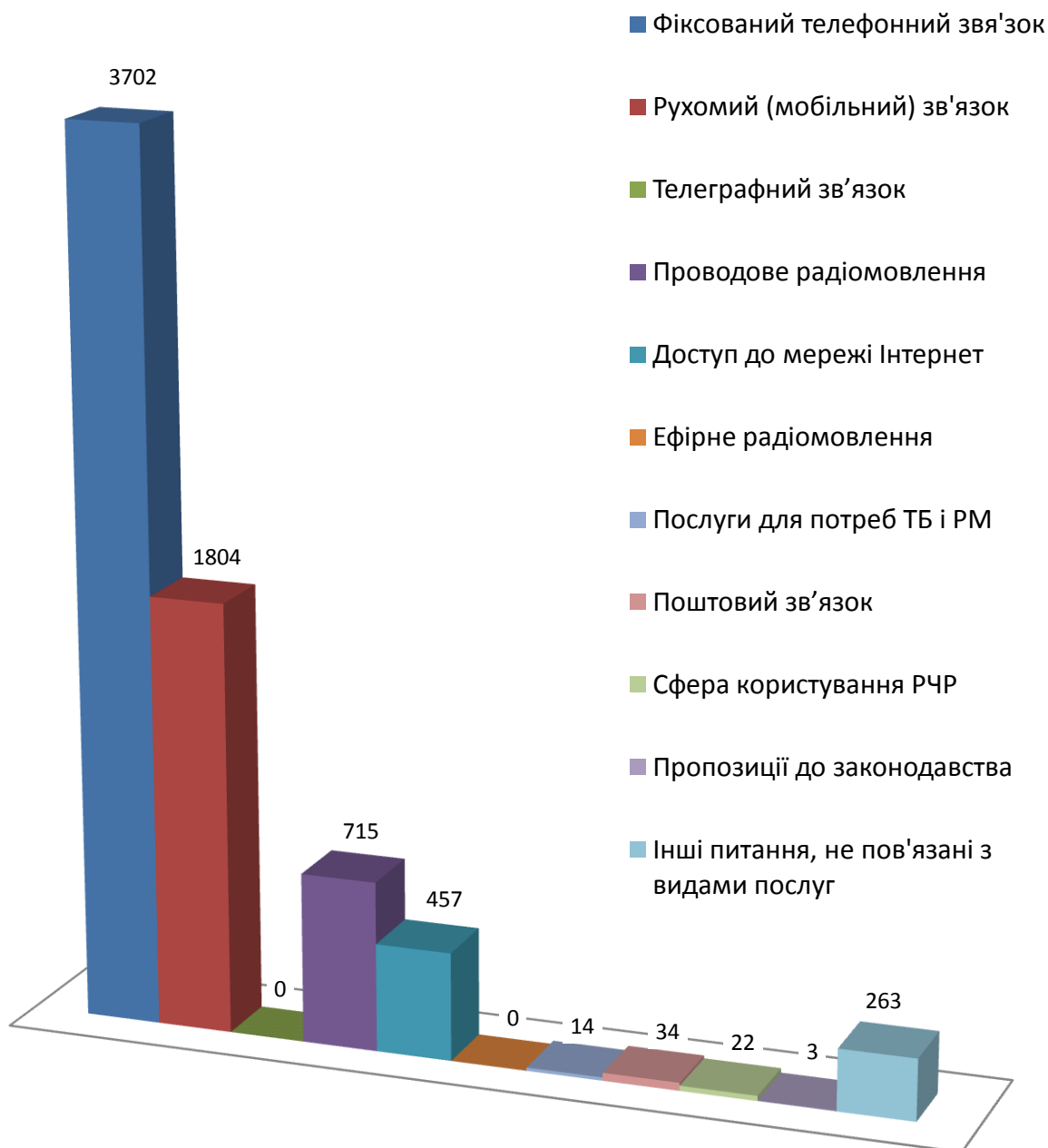
доступу до Інтернету як додаткові порушувались у 127 зверненнях з інших питань.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 34 звернення (0,5 %). Більшість звернень надійшло з питань щодо організації надання послуг.

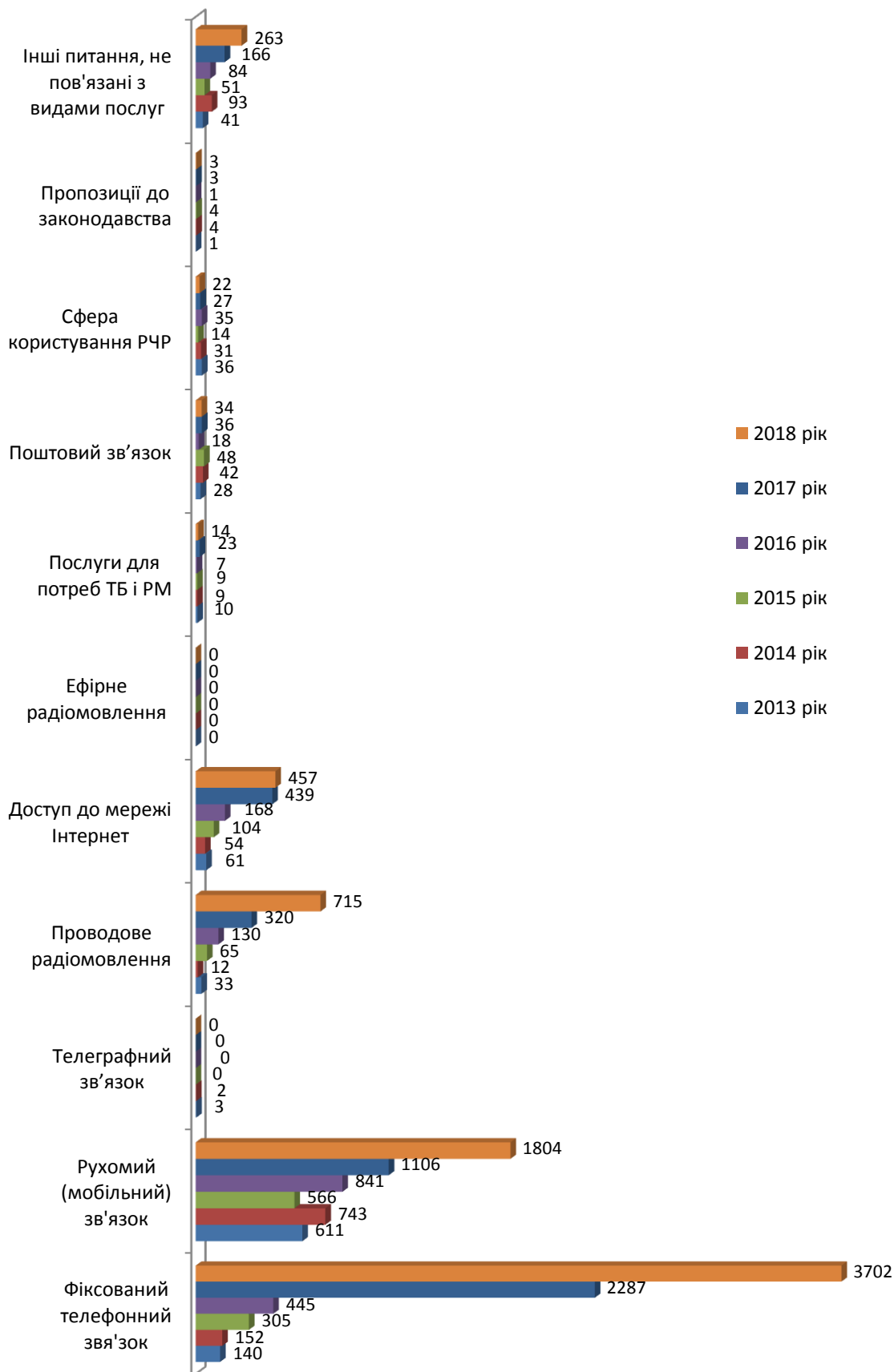
22 звернення (0,3 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. У зверненнях порушувались питання щодо правомірності встановлення радіоелектронних засобів (далі – РЕЗ), порядку користування (реєстрації) РЕЗ.

Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2018 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом відповідних періодів 2009 - 2018 років наведені у діаграмах:

### Структура звернень за видами послуг за I півріччя 2018 року (кількість звернень)



## Динамика структури звернень за видами послуг 2014-2018 роки (кількість звернень)



Протягом I півріччя 2018 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 кожну 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 2018 року звернулося 86 громадян. Крім того, до громадської приймальні НКРЗІ звернулося 433 громадян.