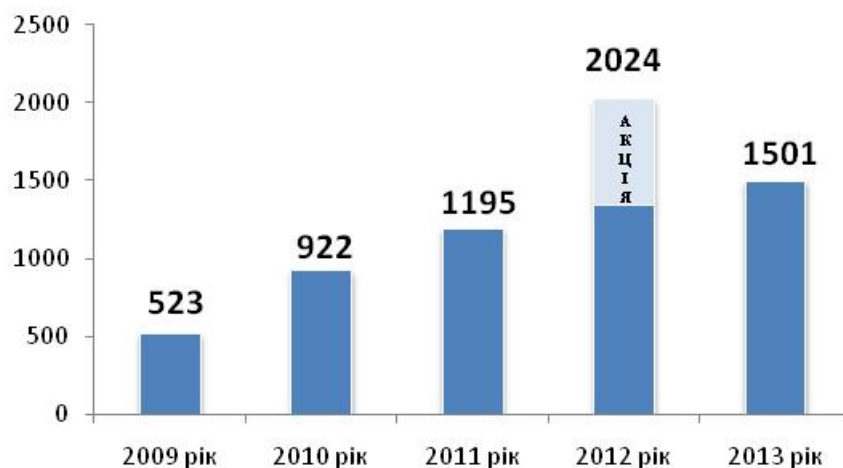


Інформація щодо роботи із зверненнями громадян в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за 9 місяців 2013 року

Протягом 9 місяців 2013 року на розгляд до НКРЗІ надійшло 1501 звернення громадян та організацій. У порівнянні з відповідним періодом 2011 року кількість звернень зросла в 1,26 рази. Порівняння з 2012 роком не може бути коректним, оскільки зростання кількості звернень протягом 9 місяців 2012 року було спричинено інформаційно-рекламною акцією державної установи „Урядовий контактний центр”, яка відбулася у січні 2012 року.

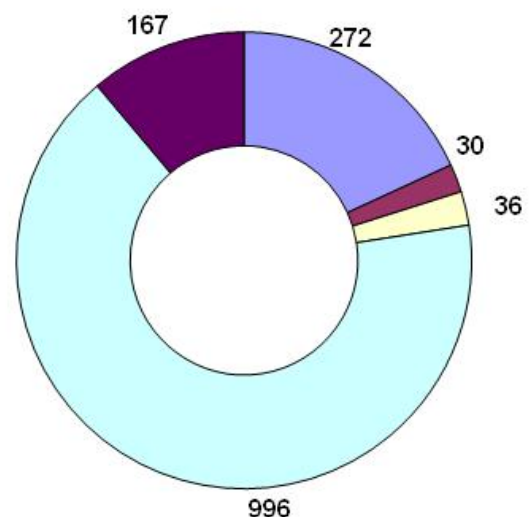
Динаміка надходження звернень за 9 місяців 2009-2013 років (кількість звернень)



Із загальної кількості звернень, безпосередньо до НКРЗІ надійшло 272 звернення, від Адміністрації Президента України – 30 звернень, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 36 звернень, від державної установи "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) – 996 звернень. Направлено на розгляд до НКРЗІ через інші органи, установи, організації – 167 звернень.

Надходження звернень до НКРЗІ за 9 місяців 2013 року

- Безпосередньо до НКРЗІ - 18,1%
- Адміністрація Президента України - 2,0%
- Секретаріат Кабінету Міністрів України - 2,4%
- Державна установа "Урядовий контактний центр" (через урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України) - 66,4%
- Через інші органи, установи, організації - 11,1%



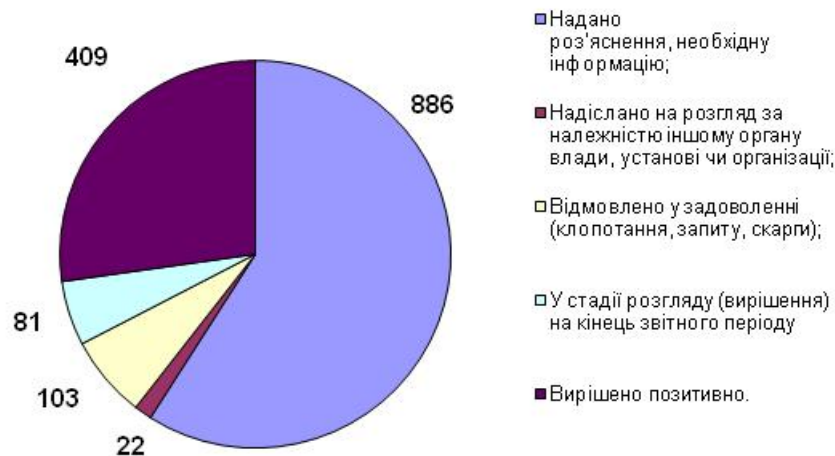
Із загальної кількості звернень, 877 звернень (58,4 %) складають заяви, клопотання, 608 звернень (40,5 %) – скарги, пропозиції надійшли у 16 зверненнях, що складає 1,1 % від загальної кількості.

Індивідуальні звернення складають 98,8 % (1483 звернення), колективних надійшло 18 звернень (1,2%). Загалом до НКРЗІ за 9 місяців 2013 року звернулося 1713 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 421 звернення, що складає 28,0 % від загальної кількості.

На 886 звернень (59,0 %), що мали характер заяв, клопотань, було надано роз'яснення та необхідну інформацію. Вирішено позитивно 409 (27,2 %) звернень громадян. Надіслано на розгляд за належністю іншим органам влади 22 звернення (1,5%). За 103 зверненнями громадянам відмовлено у задоволенні з урахуванням законодавства про телекомунікації та Закону України „Про звернення громадян”. Знаходиться у стадії розгляду на кінець звітного періоду – 81 звернення (5,4 %).

Результати розгляду звернень



Звернення з питань надання послуг фіксованого телефонного зв'язку у загальній кількості звернень складають 13,7 % (206 звернень). Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: організації надання телекомунікаційних послуг, тривалої відсутності зв'язку, незгоди з розміром виставлених рахунків за телекомунікаційні послуги, надання послуг довідкової служби та незгоди з розміром тарифів.

Із загальної кількості звернень найбільшу частку складають звернення з питань організації надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку – 959 (63,9 %). У зверненнях споживачами порушувались питання щодо відсутності доступу до послуг (покриття, блокування номера телефону), незгоди із зняттям коштів з особового рахунку, організації надання послуг, зміни тарифного плану (умов), незгода з розміром тарифів.

У зверненнях з питань надання послуг проводового радіомовлення (45 звернення або 3,0 %) більшість споживачів скаржилися на тривалу відсутність послуг та незгоду з розміром тарифів.

З питань надання послуг з доступу до Інтернету надійшло 91 звернення (6,1 %). Споживачами порушувались питання щодо неякісного надання послуг,

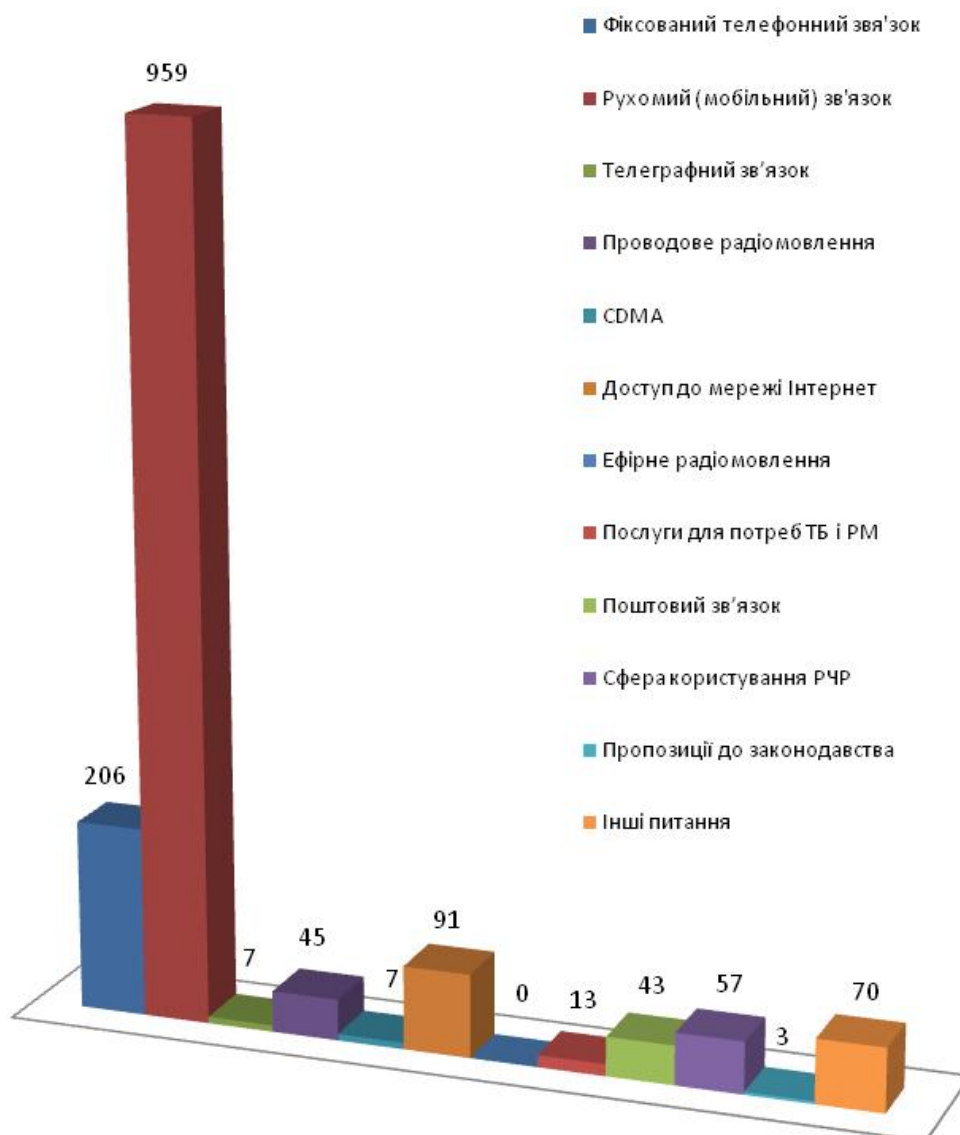
організації надання послуг, незгоди з розміром виставлених рахунків.

Від споживачів послуг поштового зв'язку надійшло 43 звернення (2,9 %). У зверненнях порушувались питання щодо організації надання послуг, розшук поштових відправлень.

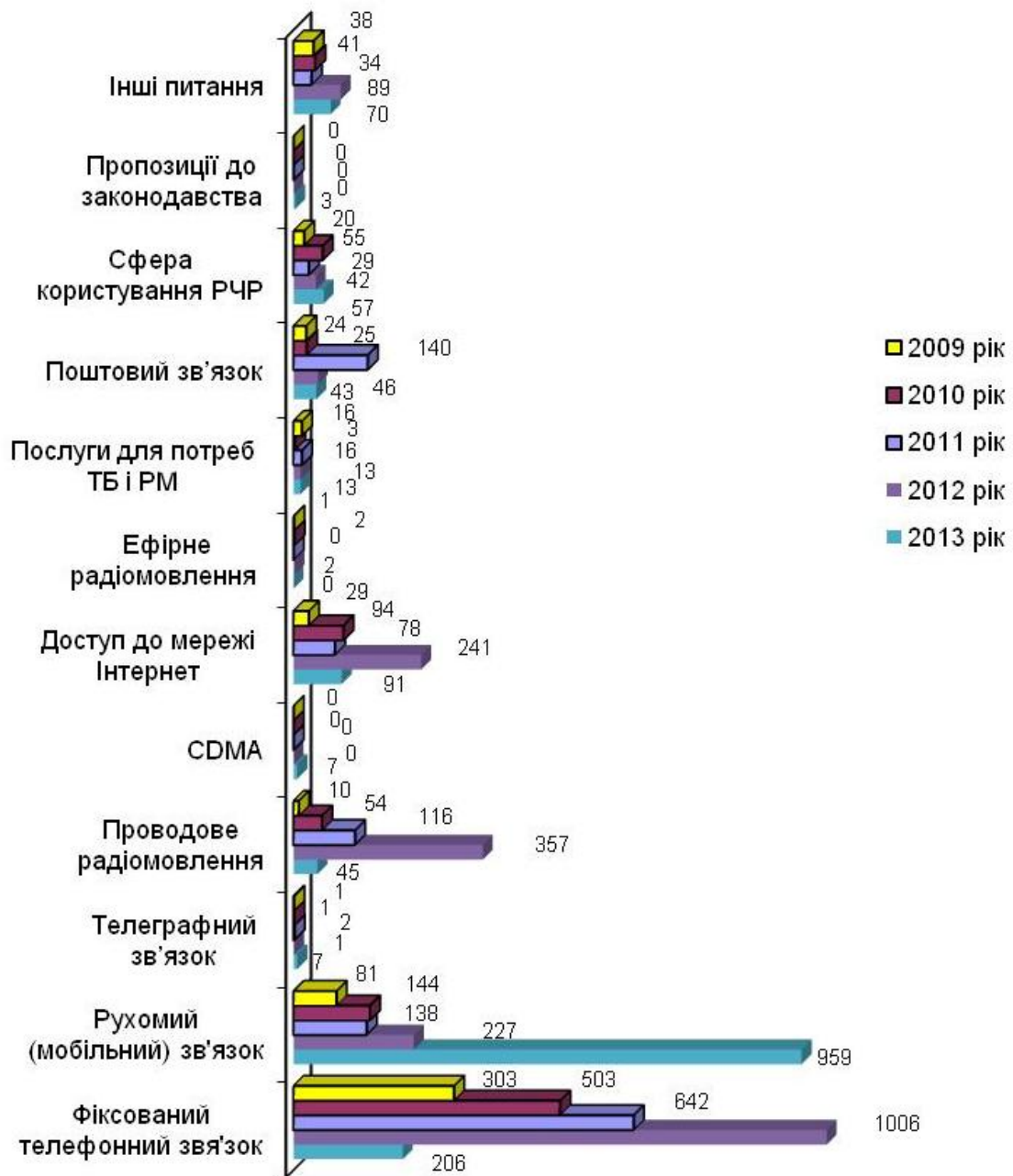
57 звернень (3,8 %) надійшло з питань користування радіочастотним ресурсом. Більшість звернень надійшло з питань порядку користування (реєстрації) радіоелектронними засобами (далі – РЕЗ), випромінювальними пристроями, та застосування міжнародних кодів ідентифікації мобільних телефонів, правомірності встановлення РЕЗ, здійснення РЕЗ радіозавад.

Структура звернень за видами послуг за 9 місяців 2013 року, а також динаміка структури звернень за видами послуг протягом 2009-2013 років наведені у діаграмах:

**Структура звернень за видами послуг
за 9 місяців 2013 року
(кількість звернень)**



**Динаміка структури звернень за видами послуг
за 9 місяців 2009-2013 років
(кількість звернень)**



Протягом 9 місяців 2013 року до Громадської приймальні НКРЗІ звернулося 254 громадян. Крім того, за телефоном телефонної „гарячої лінії” для звернень громадян 569-71-01, яка проводилась кожену середу з 11:00 до 13:00, протягом зазначеного періоду 2013 року, надійшло 18 звернень. У телефонному режимі на порушені громадянами питання надавались відповідні роз'яснення фахівцями НКРЗІ.

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, і надалі буде продовжено роботу щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення.