

ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА
про роботу зі зверненнями громадян та врахування
висловлених пропозицій, критичних зауважень щодо
діяльності телерадіоорганізацій України у II півріччі 2010 року

Відповідно до рішення Національної ради № 1155 від 29.07.2010 інформаційно-аналітична довідка про роботу зі зверненнями громадян та врахування висловлених пропозицій, критичних зауважень щодо діяльності телерадіоорганізацій України у I півріччі 2010 року була взята до відома і оприлюднена на сайті Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення.

До Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення у II півріччі 2010 року надійшло 178 листів.

Найбільше пропозицій, скарг та заяв зареєстровано з м. Києва (48), Харківської (25), Одеської (21), Львівської (10), Чернігівської областей (8). По 6 звернень надійшло з Донецької, Київської та Луганської областей. Громадяни з Дніпропетровської, Тернопільської, Черкаської областей та м. Севастополя надіслали по 5 звернень. По 3 звернення отримано з Волинської, Закарпатської, Івано-Франківської, Полтавської, Сумської, Херсонської областей. 2 звернення надійшло з Автономної Республіки Крим. З Вінницької, Житомирської, Запорізької, Кіровоградської, Рівненської, Хмельницької, Чернівецької областей та з-за кордону отримано по 1 зверненню.

За цей період на розгляд Національної ради переадресовано 56 звернень, з них: 11 – Державним комітетом телебачення і радіомовлення України, по 8 – Кабінетом Міністрів України та органами прокуратури, 7 – Адміністрацією Президента України, по 4 – Державним комітетом України з питань технічного регулювання та споживчої політики та Управлінням у справах захисту прав споживачів у м. Києві, 3 – Державною інспекцією зв'язку, по 2 звернення – Верховною Радою України, Міністерством транспорту та зв'язку, Державним комітетом України з питань регуляторної політики та підприємництва. По 1 зверненню було переадресовано з Антимонопольного комітету України, Національної комісії з питань регулювання зв'язку України, Дніпропетровської обласної державної адміністрації, редакції газети „Сільські вісті”, редакції газети ВРУ „Голос України”.

До Національної ради надходять індивідуальні (163) і колективні звернення (15). Серед дописувачів – ветерани війни (5), інваліди (5), ветерани праці (3), представники релігійних громад (1).

Найбільша кількість звернень (43) стосувалася **поліпшення роботи провайдерів програмної послуги та врегулювання відносин між провайдером та абонентами**. Громадяни скаржаться на невмотивоване

підвищення абонплати та недобросовісне ставлення провайдерів до своїх абонентів. Дописувачам роз'яснюють, що надання програмної послуги абоненту, відповідно до законодавства, здійснюється на підставі укладеної угоди між абонентом і ліцензіатом. Вирішення питань, пов'язаних із договірними відносинами між абонентами і провайдерами програмної послуги, а також встановлення розміру абонентної плати, не належить до компетенції Національної ради, однак регуляторний орган враховуватиме особливості діяльності провайдера програмної послуги під час розгляду питання про дотримання ним умов ліцензій.

Також Національна рада звертається за поясненнями до провайдерів програмної послуги, щодо діяльності яких надходять скарги. Результатом стали візити працівників компаній до громадян (Лук'яненко Є.І., м. Київ, Курдюкової Р.П., м. Донецьк та ін.) з метою налаштування обладнання та з'ясування інших обставин, на які скаржилися глядачі. Іншій громадянці (Титаренко Н.Г., м. Київ) після листа Національної ради до ЗАТ „Воля-Кабель”, здійснено перерахунок і анульовано заборгованість із абонплати.

Другу за чисельністю групу становлять листи з пропозиціями щодо **поліпшення програмного наповнення телебачення і радіомовлення** – 36. Глядачі скаржаться на відсутність цікавих культурологічних, науково-просвітницьких передач. Нарікають також на зміст окремих програм та передач, які, на думку громадян, пропагують культ жорстокості і насилля та можуть негативно вплинути на психічне здоров'я неповнолітніх. Національна рада роз'яснює, що експертну оцінку щодо змісту певних передач, фільмів чи інших аудіовізуальних творів, які, ймовірно, можуть завдати шкоди суспільній моралі, надає Національна експертна комісія з питань захисту суспільної моралі.

Хоча вирішення подібних питань і не належить до компетенції регуляторного органу, Національна рада звертається до телеканалів із проханням надати пояснення по суті звернень громадян. Таким чином, у відповідь на лист Національної ради, телекомпанією „НТН” було знято з ефіру передачу „Речовий доказ”, на зміст якої скаржився громадянин Іщенко Б.В., м. Чернігів. Керівництво телеканалу визнало слушними зауваження глядача та наголосило, що думка глядачів є вагомим внеском у розвиток телеканалу.

Кілька скарг надійшло стосовно особливо популярних серед підлітків музичних телеканалів. Наприклад, громадянка Григор'єва Л.Ф. із Херсону звертає увагу на манеру поведінки та одяг ведучих подібних передач, які, на її думку, є непристойними та формують у свідомості молоді викривлений стереотип відомої та успішної людини. З приводу таких звернень повідомляється, що, відповідно до п. 2 ст. 5 Закону України „Про телебачення і радіомовлення”, телеорганізації самостійно формують програмне наповнення каналів. Цей закон забороняє не вмотивоване законодавством України втручання органів державної влади чи органів місцевого самоврядування, громадських чи релігійних об'єднань, їх посадових осіб чи працівників, а також власників у сферу професійної діяльності телерадіоорганізацій (п. 3 ст. 5).

Тому, рекомендації з приводу поліпшення програмного наповнення телеканалів можна надсилати безпосередньо на телеканали.

Третю за чисельністю групу становлять листи зі скаргами на **порушення телерадіоорганізаціями Закону України „Про інформацію”**(34).

Громадяни скаржаться на упереджене, необ'єктивне висвітлення подій на телебаченні та просять зобов'язати телеканали, що поширюють недостовірну інформацію, спростовувати такі відомості. У відповідях повідомляється, що право громадянина або юридичної особи на спростування поширеної у програмі чи передачі недостовірної інформації забезпечується ст. 64 Закону України „Про телебачення і радіомовлення”, а звернення надсилається на телеканал, адже спростування повинно бути поширено тією ж телерадіоорганізацією і в тій самій програмі чи передачі, що й недостовірні відомості, або в інший час за домовленістю з особою, права якої були порушені (ч. 7 ст. 64). Якщо телекомпанія не задовольнить вимоги заявника, питання вирішується у судовому порядку.

Серед звернень **стосовно кількості реклами та її змісту** (12) найбільше глядачі скаржаться на трансляцію в ефірі телерадіоорганізацій реклами ліків та медичних приладів. Зокрема, за словами громадянина Довгопола П.Д. із Києва в ефірі радіокомпанії „Радіо Ера” транслюється реклама медичного приладу, який не зареєстрований в Україні і призначений, як виявилось, для лікування дихальних шляхів, а не серцево-судинних захворювань, як ішлося у рекламі.

Національна рада роз'яснює, що в межах свої повноважень здійснює контроль лише за порядком розміщення реклами. Питання порушення прав споживачів перебуває у компетенції Державної служби України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт). Своєю чергою Національна рада не залишається осторонь цієї проблеми та намагається в межах своїх повноважень захистити ошуканих громадян. До прикладу, на підставі звернення громадянки Бортник О.А. з Києва, Національна рада здійснила моніторинг загальнонаціональних телерадіоканалів з метою виявлення реклами медичних приладів, що не зареєстровані в Україні. За результатами моніторингу до телеканалів, які транслюють таку рекламу, надіслано запити щодо надання копій угод з рекламодавцями. Отриману від телеканалів інформацію доведено до відома Держспоживстандарту для вжиття цим державним органом відповідних заходів.

Також глядачі висловлюють занепокоєння з приводу реклами пива та використання у ній образу молодих людей. З проханням заборонити таку рекламу до Національної ради звернулася Харківська профспілка студентів. Оскільки Національна рада не має повноважень законодавчої ініціативи, дописувачам повідомляється, що у Верховній Раді України на розгляді перебуває законопроект, який передбачає жорсткіші умови телетрансляції рекламних роликів. Зокрема, пропонується заборонити рекламу пива та напоїв, що виготовляються на його основі. У разі ухвалення відповідного законопроекту не дозволятиметься показ торгової марки, під якою випускаються горілчані вироби, що кваліфікується чинним законом як інформація про спонсора.

До Національної ради надходять скарги щодо **відсутності теле- чи радіомовлення у деяких населених пунктах** (6). В окремих випадках причиною є застарілі приймачі та недостатній рівень обізнаності населення з технічних питань, зокрема про це свідчить звернення громадянина Вайди В.І. з Ужгорода. Він стверджував, що в його місті відсутнє мовлення ТРК „Радіо-Ера”. Після низки заходів, здійснених Національною радою спільно з ТОВ ТРК „Радіо-Ера”, з’ясувалося, що слухач переплутав проводове мовлення із мовленням у ФМ-діапазоні та намагався налаштувати на потрібну хвилю застарілий приймач. Цінуючи прихильність громадянина похилого віку до своєї телерадіокомпанії, керівництво „Радіо-Ера” передало слухачеві у безкоштовне користування новий радіоприймач.

Найменше листів зареєстровано з приводу **дотримання законодавства щодо мови програм і передач**, а також **Закону України „Про мови”** (2).

Загалом у 2010 році до Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення надійшло 352 звернення громадян, що майже у півтора рази менше порівняно з 2009 роком (492). Найбільше пропозицій, скарг та заяв зареєстровано з м. Києва (109), Харківської (33), Одеської (31) областей, найменше – з Вінницької і Чернівецької областей (по 1 зверненню).

Упродовж 2010 року на розгляд Національної ради переадресовано 148 листів, з них: 37 – Кабінетом Міністрів України, 30 – Державним комітетом телебачення і радіомовлення України, 19 – органами прокуратури, 15 – Національною комісією з питань регулювання зв’язку України, 11 – Адміністрацією Президента України, по 5 – Верховною Радою України, Управлінням у справах захисту прав споживачів у м. Києві, по 4 – Антимонопольним комітетом України, Державним комітетом України з питань технічного регулювання та споживчої політики, по 3 – Державним комітетом України з питань регуляторної політики та підприємництва, Державною інспекцією зв’язку, 2 – Міністерством транспорту та зв’язку України. По 1 зверненню було переадресовано з Дніпропетровської обласної державної адміністрації, редакції газети „Сільські вісті”, редакції газети „Голос України”.

До Національної ради звертаються ветерани війни (9), ветерани праці (7), інваліди (5), представники релігійних громад (5), громадяни.

Найбільше скарг надійшло стосовно порушення норм Закону України „Про інформацію” (67), з пропозиціями щодо поліпшення програмного наповнення телеканалів (65) та врегулювання відносин між провайдером програмної послуги та споживачем (62).

Відділ зв’язків зі ЗМІ та громадськістю також надає вичерпні відповіді на телефонні звернення громадян, які переважно стосуються збільшення в ефірі загальнонаціональних телерадіоорганізацій передач вітчизняного виробництва та зменшення обсягу реклами, забезпечення глядачів і слухачів змістовним і якісним інформаційним продуктом, підвищення вартості послуг кабельного телебачення.

Відповідальні за підготовку відповідей на письмові звернення працівники намагалися в межах своїх повноважень робити їх якісними, повними, зрозумілими для громадян, щоб запобігти виникненню підстав для обґрунтованих повторних клопотань і звернень до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України.

Якщо порушені в листах питання не належать до компетенції Національної ради, авторам надається роз'яснення, до яких державних органів законодавчої чи виконавчої влади, уповноважених вирішувати ці питання, потрібно звернутися.

Національною радою забезпечено конституційне право громадян на звернення.

**Начальник відділу зв'язків
зі ЗМІ та громадськістю**

/підпис/

Т. Кравченко