

**Інформаційно-аналітична довідка  
за підсумками роботи зі зверненнями громадян за 2015 рік**

За період з 1 січня по 31 грудня 2015 року до Національної ради надійшло **968** письмових звернень громадян, що приблизно на 10 % перевищує відповідний показник 2014 року і майже вдвічі – показник 2013 року.

Також до Національної ради для подальшого розгляду переадресовано **229** листів, з яких більше половини (**134**) становлять звернення, переслані Державним комітетом телебачення і радіомовлення України з урядової «гарячої» лінії.

***Інформація про кількість звернень громадян по регіонах***

№	Регіон	Кількість звернень
1	АР Крим	1
2	Вінницька область	12
3	Волинська область	2
4	Дніпропетровська область	42
5	Донецька область	35
6	Житомирська область	16
7	Закарпатська область	11
8	Запорізька область	26
9	Івано-Франківська область	14
10	м. Київ/Київська область	468/29
11	Кіровоградська область	12
12	Луганська область	13
13	Львівська область	44
14	Миколаївська область	9
15	Одеська область	59
16	Полтавська область	24
17	Рівненська область	6
18	Сумська область	13
19	Тернопільська область	6
20	Харківська область	40
21	Херсонська область	13
22	Хмельницька область	14
23	Черкаська область	32
24	Чернівецька область	3
25	Чернігівська область	15
26	м. Севастополь	
	Іноземні держави	9

Широке відображення як у письмових, так і усних зверненнях знайшла тема присутності в ефірі російського контенту (як окремо взятих каналів, так і фільмів та серіалів з пропагандою армії та силових структур РФ).

Крім того, низка скарг стосувалася показу в ефірі фільмів за участі осіб, внесених до Переліку осіб, які створюють загрозу національній безпеці, насамперед, актора Жерара Депардье. Оскільки рішення про вжиття заходів реагування, передбачених чинним законодавством, приймає Державне агентство України з питань кіно, то на виконання частини 6 статті 70 Закону України «Про телебачення і радіомовлення» Національна рада звернулася до Державного агентства України з питань кіно з інформацією про трансляцію фільмів за участю Жерара Депардье з проханням вжити заходів, передбачених законодавством.

Упродовж року громадськість продовжувало хвилювати питання відновлення мовлення у зоні АТО та на тимчасово окупованих територіях, з цього приводу надійшла значна кількість звернень.

Сталою тенденцією залишаються нарікання споживачів на послуги вітчизняних провайдерів, перш за все, у частині розрахунків та переліку програм для ретрансляції. Найбільше звернень з цього приводу, як і в попередні періоди, продовжувало надходити стосовно діяльності ТОВ «Воля-кабель». Слід зазначити, що одне із таких звернень (громадянина Малишева В.О.) стало підставою для здійснення перевірки діяльності зазначеного провайдера.

Низка звернень стосувалась безліцензійної діяльності провайдерів програмної послуги. У таких випадках Національна рада пересилала листи до Міністерства внутрішніх справ України.

Находили також скарги на діяльність інтернет-провайдерів, відповідні звернення за належністю були надіслані до Національної комісії, що здійснює регулювання у сфері зв'язку та інформатизації.

Актуальною залишається тема впровадження цифрового мовлення, проблема недостатньої якості цифрового сигналу та відсутності можливості його прийому на території окремих населених пунктів.

Окрему групу становлять листи щодо стану дотримання телерадіоорганізаціями вимог рекламного законодавства, зокрема, питання трансляції реклами алкогольних напоїв. Скарги щодо змісту реклами було переслано Державній інспекції України з питань захисту прав споживачів.

Отримувало розгляд і питання упередженого, на думку заявників, висвітлення подій в ефірі вітчизняних телеканалів з вимогою їх спростування.

У звітний період надійшла також значна кількість звернень, у яких порушувалось питання присутності російської мови в ефірі вітчизняних телерадіоорганізацій. Відповіді надавалися з урахуванням чинного законодавства України.

У цілому роботу за результатами розгляду листів можна розподілити за кількома основними напрямками:

- надання відповіді після опрацювання звернення відповідними структурними підрозділами Національної ради;
- пересилання звернень до відповідних органів та установ у разі, якщо окреслене питання перебуває поза межами компетенції регулятора;
- здійснення моніторингу програм – у випадку, коли йдеться про ознаки порушень з боку телерадіоорганізацій;
- прийняття рішень Національної ради на підставі чи з урахуванням звернень (в окремих випадках).

### **Запити на отримання публічної інформації**

Упродовж 2015 року в Національній раді опрацьовано **116** запитів на отримання публічної інформації від юридичних та фізичних осіб, що майже вдвічі перевищує відповідний показник 2014 року (64).

Здебільшого це прохання щодо надання копій документів за результатами діяльності регуляторного органу: рішень Національної ради, протоколів засідань, порядків денних засідань, а також копій бланків ліцензій ТРО, редакційних статутів, оприлюдненої інформації про проведення конкурсів.

Також зміст запитів стосувався процесу впровадження цифрового мовлення в країні; контактних даних телерадіоорганізацій, які внесено до Державного реєстру суб'єктів інформаційної діяльності у сфері телебачення і радіомовлення; статистичних даних щодо діяльності ТРО; надання копій декларацій про доходи членів Національної ради.

На офіційному веб-сайті Національної ради, у спеціально створеній рубриці, розміщено матеріали щодо надходження запитів на отримання публічної інформації, а також щотижневі звіти щодо стану їх виконання.

Відповіді на всі запити було надано вчасно, згідно зі ст. 20 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

У цілому робота щодо опрацювання звернень громадян ґрунтується на максимальному забезпеченні зворотного зв'язку та спрямована на ефективність кінцевого результату.

**Начальник управління організаційного  
та документального забезпечення**

/підпис/

**Т. Собчук**