



**НАЦІОНАЛЬНА РАДА УКРАЇНИ
З ПИТАНЬ ТЕЛЕБАЧЕННЯ І РАДІОМОВЛЕННЯ**

РІШЕННЯ № 61

28.01.2021

м. Київ

Протокол № 3

Про звернення громадян
за 2020 рік

Відповідно до Законів України «Про звернення громадян», «Про Національну раду України з питань телебачення і радіомовлення», «Про доступ до публічної інформації», Указу Президента України від 13 серпня 2002 року № 700 «Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення», розглянувши інформацію про звернення громадян, які надійшли у 2020 році, Національна рада

ВИРІШИЛА:

1. Взяти до відома інформацію про звернення громадян, які надійшли у 2020 році (додається).

2. Відділу зв'язків зі ЗМІ, громадськими організаціями та діяльності суспільного мовлення оприлюднити зазначені матеріали на сайті Національної ради.

3. Виконання цього рішення покласти на управління організаційного та документального забезпечення.

4. Контроль за виконанням рішення покласти на першого заступника голови Національної ради В. Ковалю.

Перший заступник голови

/підпис/

Валентин КОВАЛЬ

Відповідальний секретар

/підпис/

Юрій ЗІНЕВИЧ

**Інформаційно-аналітична довідка
за підсумками роботи зі зверненнями громадян
за 2020 рік**

Упродовж 2020 року до Національної ради надійшло 1163 письмові звернення громадян, що майже на третину перевищує відповідний минулорічний показник.

Найбільш активними дописувачами були жителі столиці, які в цілому надіслали понад двісті звернень. Значна кількість листів надійшла з Харківської (114), Дніпропетровської (112), а також Львівської (77) та Київської (74) областей.

Кількість звернень за регіонами:

№ з/п	Назва регіону	Кількість
1	АР Крим	4
2	Вінницька	20
3	Волинська	21
4	Дніпропетровська	112
5	Донецька	51
6	Житомирська	19
7	Закарпатська	23
8	Запорізька	39
9	З-за кордону	2
10	Івано-Франківська	31
11	Київ	227
12	Київська	74
13	Кіровоградська	27
14	Луганська	24
15	Львівська	77
16	Миколаївська	38
17	Одеська	59
18	Полтавська	41
19	Рівненська	20

20	Сумська	33
21	Тернопільська	11
22	Харківська	114
23	Херсонська	37
24	Хмельницька	12
25	Черкаська	21
26	Чернівецька	12
27	Чернігівська	14
	Всього:	1163

Якщо розглядати звернення за змістом, то можна виділити такі основні тематичні спрямування: кодування супутникових каналів; впровадження цифрового мовлення; дотримання рекламного законодавства; діяльність провайдерів програмної послуги; мова в ефірі ТРО (мовні квоти та ін.); зміст програмного наповнення; радіомовлення (ефірне, проводове); вибори; інше (не належить до повноважень Національної ради, не відповідає вимогам звернення та ін.).

Першочергову стурбованість заявників викликало кодування супутникових телеканалів, оскільки з 29 січня 2020 року українські медіагрупи (1+1 Media, «Медіагрупа Україна», StarLightMedia та Inter Media Group) закодували свій супутниковий сигнал, керуючись необхідністю запровадження європейської практики кодування супутникового сигналу і посилення захисту своїх авторських прав на телевізійний продукт. Кодування передбачає, що абоненти за власним бажанням мають укласти договір на придбання спеціалізованого приймача супутникових телерадіопрограм та сплачувати відповідні щомісячні платежі.

З цього питання у цілому надійшло близько пів тисячі листів. Слід зазначити, що переважна більшість заявників – це представники соціально вразливих верств населення.

У відповідях регулятора наголошувалось, що Національна рада неодноразово звертала увагу медіагруп на можливі ризики кодування для інформаційної безпеки нашої держави та виникнення соціальної напруги у суспільстві. Водночас чинне законодавство надає всі підстави для реалізації телерадіоорганізаціям свого права на кодування сигналу. Дописувачів було поінформовано, що незважаючи на ситуацію довкола кодування сигналу провідних телеканалів, громадяни України можуть переглядати достатню кількість відкритих супутникових вітчизняних телепрограм з різними жанрами та тематичними напрямками. За результатами проведених моніторингів телерадіоорганізацій, які мають ліцензії на супутникове мовлення, зафіксовано понад 80 програм, які транслюються в некодованому вигляді. Зокрема відкритими для супутникового перегляду є телеканали «ICTV Україна», «Україна 24», «ІНТЕР+», «1+1 International», які можна отримувати на всій

території покриття супутника, зокрема у Криму, в Донецькій і Луганській областях.

Не втратила своєї актуальності тема впровадження цифрового мовлення. Як і раніше, зміст скарг стосувався неякісного прийому сигналу, відсутності прийому цифрових програм у цілому в деяких районах або тимчасової відсутності певних програм. На більшість звернень Національна рада надавала ґрунтовні відповіді на підставі інформації, якою володіє відповідно до компетенції.

Зокрема, низка таких звернень стосувалася тимчасово окупованих та прилеглих до них територій. У відповідях акцентувалася увага на тому, що Національною радою, у зв'язку із встановленням нових потужних цифрових передавачів та з метою досягнення найбільшої ефективності розповсюдження програм телерадіомовлення на території ООС і районів, наближених до лінії розмежування в Донецькій, Луганській областях, та на територію АР Крим з південних районів Херсонської області, наразі проводиться перепланування мережі цифрового наземного телевізійного мовлення. Це в свою чергу позитивно відобразиться на процесі отримання доступу до вітчизняного телебачення і радіомовлення українським громадянам, які мешкають на підконтрольних та тимчасово непідконтрольних територіях, а також створюватиме протидію інформаційному впливу російських пропагандистських телерадіопрограм, що проникають з тимчасово окупованих територій.

Окремі звернення було надіслано до провайдера цифрової загальнонаціональної телемережі ТОВ «ЗЕОНБУД», м. Київ, та ДП «Український державний центр радіочастот» для вжиття відповідних заходів реагування.

Зростання рівня громадянської активності в Україні в цілому знайшло своє безпосереднє відображення і в зверненнях до регуляторного органу. Почастішали листи з інформацією про факти щодо можливих ознак порушень норм чинного законодавства. Насамперед це стосувалося питань розпалювання національної чи релігійної ворожнечі, трансляції фільмів або передач, щодо яких діють законодавчо встановлені обмеження. У другому півріччі зростає кількість звернень, в яких порушувалось питання дотримання телерадіоорганізаціями законодавчо визначеного обсягу мовлення державною мовою в теле- та радіоефірі.

На підставі відповідних звернень громадян, а також звернень народних депутатів України та представників громадських організацій, які надійшли у звітному періоді, рішеннями Національної ради було призначено 19 перевірок діяльності телерадіоорганізацій.

Значну увагу приділяють дописувачі і питанням, дотичним до сфери захисту суспільної моралі. Зазвичай Національна рада здійснює моніторинги з метою перевірки вказаних у листах фактів.

Слід зазначити, що в ряді випадків наявна правова база не дає змоги оперативно реагувати на явища, які свідчать про можливе порушення норм суспільної моралі. Відтак, на сьогодні деякі питання перебувають насамперед у площині етичного кодексу мовлення. Заявникам повідомлялося, що

Національна рада працює над створенням відповідного саморегульованого акта, розробленого за зразками аналогічних документів європейських країн, і вже відбулося обговорення його проекту за участі керівників загальнонаціональних мовників та громадськості.

У період карантину, запровадженого Кабінетом Міністрів України у зв'язку з поширенням коронавірусної інфекції, набули масового характеру звернення громадян – абонентів провайдерів програмної послуги щодо питань, пов'язаних з оплатою послуг та їх вартістю. Такі скарги надходили і раніше, однак із запровадженням карантинних обмежень їхня кількість відчутно збільшилась, оскільки почали виникати певні непорозуміння між споживачами та провайдерами, насамперед щодо термінів оплати, порушення яких спричинило в деяких випадках відключення послуги телебачення. Авторами таких звернень як правило були пенсіонери та інші представники соціально незахищених категорій населення.

Оскільки питання оплати та вартості послуг належать до сфери господарської діяльності компаній і перебувають поза межами компетенції регуляторного органу, Національна рада в більшості випадків надсилала такі звернення провайдерам з проханням розглянути та надати заявникам відповідь по суті. Водночас у безпосередніх відповідях дописувачам акцентувалась увага на тому, що зазначені питання можна вирішити в судовому порядку.

Як і в попередні періоди, надходили листи з інформацією про можливе недотримання компаніями норм рекламного законодавства. Здебільшого скарги стосувалися змісту рекламної продукції, відтак вони надсилалися за належністю до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Також нерідко висловлювались нарікання на перевищення законодавчо встановлених обсягів реклами в теле- та радіоефірі. У таких випадках у відповідях надавалася інформація про дії регулятора в межах законодавчо визначених норм (здійснення контролю та нагляду за дотриманням Закону України «Про рекламу» щодо спонсорства і порядку розповсюдження реклами на телебаченні і радіо).

На звітний період припало проведення в Україні місцевих виборів. Відтак, на розгляді Національної ради перебували звернення, зміст яких стосувався порушень телерадіоорганізаціями виборчого законодавства. Окремі звернення було розглянуто на засіданнях Робочої групи Національної ради для здійснення нагляду за дотриманням телерадіоорганізаціями виборчого законодавства під час виборчої кампанії депутатів місцевих рад та сільських, селищних, міських голів у 2020 році з прийняттям відповідних рішень.

Також серед листів громадян, які стосуються змісту програмного наповнення телеєфіру, можна виділити низку звернень з наріканням на відсутність трансляції футбольних матчів в ефірі каналів мережі Т2. Основна кількість таких звернень надійшла наприкінці року.

У 2020 році до Національної ради надійшло 230 запитів на отримання публічної інформації від юридичних та фізичних осіб, що в декілька разів перевищує відповідний минулорічний показник (33).

Більш як половину загальної кількості запитів (168) склали запити від Громадської спілки «Коаліція аудіовізуальних і музичних прав», м. Київ, стосовно інформації, яка стосується діяльності провайдерів програмної послуги.

Решта запитів – це насамперед прохання щодо надання копій документів за результатами діяльності регуляторного органу: рішень Національної ради, протоколів засідань, порядків денних засідань, фінансових звітів тощо. Також зміст запитів стосувався контактних даних телерадіоорганізацій, які внесено до Державного реєстру суб'єктів інформаційної діяльності у сфері телебачення і радіомовлення, статистичних даних щодо діяльності телерадіоорганізацій та ін.

Не всі листи, оформлені як запити на отримання публічної інформації, є інформаційними запитами за своїм змістом. У такому разі надаються відповідні роз'яснення та надсилається відповідь згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян».

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

Інформація про надходження та стан виконання запитів системно оприлюднюється на офіційному веб-сайті Національної ради.

Робота щодо опрацювання звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації ґрунтується на максимальному забезпеченні зворотного зв'язку та спрямована на ефективність кінцевого результату.

**Завідувач сектору забезпечення
розгляду звернень та доступу до
публічної інформації**

/підпис/ Людмила ЖИВОЛУП