

## **Інформаційно-аналітична довідка за підсумками роботи зі зверненнями громадян за 2021 рік**

Національна рада повністю виконує положення Законів України «Про доступ до публічної інформації» та «Про звернення громадян».

У 2021 році до Національної ради надійшло 754 письмові звернення громадян.

Першочергового звучання впродовж звітного періоду набула тема посилення інформаційного захисту держави від деструктивного впливу пропаганди і дезінформації та мови ворожнечі, які використовуються країною-агресором для ведення гібридної війни.

Слід зазначити, що саме на підставі звернень громадян, а також звернень громадських організацій та державних контролюючих органів, було призначено близько двадцяти перевірок компаній, у діяльності яких зафіксовано факти недотримання вимог чинного законодавства. Значна частина цих перевірок стосувалася порушень у частині наявності закликів до розв'язування агресивної війни або її пропаганди та/або розпалювання національної, расової чи релігійної ворожнечі та ненависті. За результатами розгляду матеріалів перевірок до деяких компаній було застосовано законодавчо передбачені санкції – «оголошення попередження» та «стягнення штрафу» (насамперед це стосується телеканалу ТОВ «НАШ 365», м. Київ, до якого було вжито відразу декілька санкцій).

На початку року значну кількість звернень спричинило рішення Ради національної безпеки і оборони України від 2 лютого 2021 року «Про застосування персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій)», введене в дію Указом Президента України, яким було передбачено застосувати персональні спеціальні економічні та інші обмежувальні заходи (санкції) до низки юридичних осіб, зокрема ТОВ «Телерадіокомпанія «112-ТВ» (логотип: «112 УКРАЇНА»), ТОВ «Новини 24 години» (логотип: «NEWSONE»), ТОВ «ТРК «Нові комунікації» (логотип: «Z ZIK»). Здебільшого дописувачі висловлювали свою підтримку таким заходам, нарікаючи на зміст програмного наповнення згаданих телеканалів та наводячи приклади конкретної інформації, трансляція якої може завдати шкоди безпеці держави.

Безпосередньо дотичним до зазначеної теми є питання дотримання телерадіоорганізаціями законодавчих норм щодо обсягів державної мови в ефірі.

У зв'язку з набранням чинності Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» це питання набуло особливо актуального звучання, що спричинило надходження до регуляторного органу значної кількості листів з інформацією про можливі порушення норм згаданого закону. Переважна більшість цих звернень стосувалася використання державної

мови при трансляції фільмів, що регламентується частиною 6 статті 23 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної». У разі виявлення можливих порушень вказаної законодавчої норми така інформація надавалася Уповноваженому із захисту державної мови, оскільки єдиним органом, який здійснює державний контроль за застосуванням державної мови при поширенні та демонструванні фільмів в Україні, відповідно до частини шостої статті 56 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», є саме Уповноважений із захисту державної мови. Натомість Національна рада не наділена таким правом і застосовує санкції виключно у разі порушення телерадіоорганізаціями вимог Закону України «Про телебачення і радіомовлення».

Як тема інформаційної безпеки держави в цілому, так і питання особистісної безпеки та захисту від інформації, що містить елементи насилля та жорстокості, незмінно перебувало в полі зору глядацько-слухацької аудиторії. Дописувачів особливо турбував можливий негативний вплив такого телевізійного контенту на дитячу та підліткову аудиторію.

У відповідях на такі листи регуляторний орган насамперед звертав увагу, що згідно з чинним законодавством мовники самостійно ухвалюють рішення щодо трансляції тих чи інших передач, керуючись програмною концепцією мовлення та редакційною політикою каналу. Водночас, наголошувалося, що розуміючи важливість питань духовності та моральності суспільства, Національна рада в межах компетенції здійснює діяльність, спрямовану на захист глядацької аудиторії від можливого негативного впливу аудіовізуальної продукції. Здійснюючи моніторинги телеканалів, Національна рада відстежує, як компанії дотримуються вимог законодавчо передбаченої класифікації кіновідеопродукції в телеєфірі та умов, передбачених державним прокатним посвідченням на право розповсюдження і демонстрування фільмів, при виявленні порушень до телерадіоорганізацій застосовуються санкції згідно з чинним законодавством. Крім того, заявникам надавалася інформація щодо діяльності Робочої групи зі створення правил захисту дітей у медіа, до якої входять представники індустрії, регуляторного органу, громадських організацій, психологи, науковці, і якою розроблено вже п'ять відповідних саморегулятивних актів. Також дописувачам повідомлялось про законодавчо регламентоване право звертатися до телерадіоорганізацій із зауваженнями та пропозиціями щодо змісту конкретних програм або передач. Адже саме глядачі мають впливати на той чи інший канал, звертаючи увагу його керівництва і творчих працівників на недопустимий зміст програм і передач.

Серед листів, які стосуються змісту програмного наповнення телеєфіру, можна також виділити низку звернень із наріканням на відсутність трансляції в телеєфірі футбольних матчів та інших популярних спортивних передач. Оскільки Національна рада, згідно із законодавчо передбаченими повноваженнями, не втручається у зміст програм та передач, то заявникам пропонувалося звертатися з відповідними пропозиціями безпосередньо на адресу конкретних телерадіокомпаній.

У звітному періоді відчутно збільшився обсяг листів громадян з інформацією про можливе недотримання компаніями норм рекламного законодавства. Зокрема в першому півріччі надійшла низка звернень стосовно демонстрування в ефірі деяких вітчизняних телеканалів реклами медалі «30 років Україні». На підставі цих звернень було здійснено моніторинг телеефіру, за результатами якого Національна рада звернулася до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів щодо вжиття відповідних заходів реагування у межах компетенції. Як повідомила Держпродспоживслужба, за результатами експертного висновку ВГО «Всеукраїнська рекламна коаліція» згадана реклама не порушувала вимог чинного законодавства, оскільки містила необхідну інформацію про товар та спосіб його отримання і споживачі мали можливість прийняти рішення щодо придбання товару. 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).

Варто відзначити, що глядачі не лише інформують про зауважені ними можливі факти порушень рекламного законодавства, але часом і самі роблять спроби здійснювати відповідний моніторинг телепрограм, насамперед щодо обсягів реклами в ефірі, та повідомляють про його результати до Національної ради. Дякуючи дописувачам за активну громадянську позицію, регуляторний орган роз'яснює, на яких законодавчих нормах та чинниках базується фахове здійснення таких моніторинрів.

Традиційно висвітлюються в листах телеглядачів питання, дотичні до діяльності провайдерів програмної послуги. У звітному періоді, окрім незмінної теми вартості послуг, стурбованість дописувачів викликала ситуація щодо вилучення з пакету послуг низки вітчизняних телеканалів деякими провайдерами програмної послуги, зокрема ТОВ «МЕРЕЖА ЛАНЕТ». У відповідь заявникам повідомлялося, що обов'язковому державному регулюванню підлягає лише питання забезпечення усім абонентам можливості отримання програм універсальної програмної послуги (телепрограми АТ «НСТУ» – «UA:Перший» і «Культура», ДП «Парламентський телеканал «Рада» та місцевих каналів, які мають ліцензії на ефірне мовлення і не здійснюють ретрансляції інших мовників). Стосовно решти програм комерційних мовників, надання програмної послуги повинно здійснюватися на підставі угод на право розповсюдження (ретрансляцію) програм. Отже, це питання господарської діяльності суб'єктів інформаційного ринку, яке перебуває поза межами компетенції Національної ради. Водночас окремі звернення було надіслано безпосередньо до провайдерів програмної послуги для розгляду та надання відповіді адресатам.

Минулого року особливої гостроти набула тема кодування супутникових телеканалів – тоді з неї надійшло більше трьохсот листів. Наразі це питання є вже досить з'ясованим і лише час від часу з'являється в листах дописувачів. А от тема впровадження цифрового мовлення не втратила своєї актуальності. 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. Також деякі звернення було надіслано до провайдера цифрової загальнонаціональної телемережі ТОВ «ЗЕОНБУД», м. Київ, для вжиття відповідних заходів реагування.

Низка звернень, і їх розгляду було приділено особливу увагу, стосувалася питань незадовільного покриття українським телерадіомовленням прикордонних регіонів і районів, що межують з тимчасово окупованими територіями. Заявникам зокрема повідомлялося, що одним із шляхів покращення покриття цифровим телевізійним мовленням областей України, насамперед прикордонних, та забезпечення захисту національного телерадіоінформаційного простору є створення державного мультиплексу на базі потужностей Концерну РРТ. Відповідне рішення про створення цифрової багатоканальної телемережі МХ-7 було ухвалено Національною радою наприкінці 2019 року. Однак, через погіршення економічної ситуації, спричиненої зокрема і кризовими явищами внаслідок поширення коронавірусної хвороби (COVID-19), Концерну РРТ не вдалося розпочати закупівлю обладнання й будівництво мережі у 2020 році. Будівництво мережі Концерн РРТ запланував на 2022 рік після отримання відповідного державного фінансування.

Якщо розглядати надходження звернень у розрізі регіонів, то найбільш активними дописувачами були жителі столиці, які в цілому надіслали понад двісті звернень. Значну кількість листів було отримано також і з Дніпропетровської (69), Львівської (57) та Харківської (47) областей.

Кількість звернень за регіонами:

<b>№ з/п</b>	<b>Назва регіону</b>	<b>Кількість</b>
1	АР Крим	6
2	Вінницька	22
3	Волинська	11
4	Дніпропетровська	69
5	Донецька	33
6	Житомирська	13
7	Закарпатська	10
8	Запорізька	27
9	З-за кордону	1
10	Івано-Франківська	26
11	Київ	230

12	Київська	40
13	Кіровоградська	12
14	Луганська	15
15	Львівська	57
16	Миколаївська	17
17	Одеська	27
18	Полтавська	17
19	Рівненська	7
20	Сумська	11
21	Тернопільська	9
22	Харківська	47
23	Херсонська	8
24	Хмельницька	13
25	Черкаська	9
26	Чернівецька	5
27	Чернігівська	12
	<b>Всього:</b>	<b>754</b>

У 2021 році до Національної ради надійшло 93 запити на отримання публічної інформації від юридичних та фізичних осіб.

Як і в попередні періоди, насамперед це 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, інформації щодо структури власності, наданої телерадіоорганізаціями та провайдерами програмної послуги, суми заробітної плати керівництва 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 вебсайті Національної ради.

У цілому робота щодо опрацювання звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації є сталою, безперебійною, 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**