

Інформаційно-аналітична довідка за підсумками роботи зі зверненнями громадян у 2025 році

Звернення громадян – чинник, який є особливо чутливим до суспільних подій та явищ і який допомагає більш глибоко розуміти процеси, що відбуваються в медіасфері, з точки зору споживачів медіапродукту.

У 2025 році до Національної ради надійшло **451** звернення громадян, що не набагато відрізняється від показника 2024 року (**523**), але водночас майже на третину менше, ніж у 2023 році (**719**).

Основні теми звернень:

- зміст програмного наповнення медіа;
- мова програм в мережах провайдерів аудіовізуальних сервісів;
- дотримання рекламного законодавства;
- відсутність прийому телепрограм;
- господарська діяльність провайдерів аудіовізуальних сервісів;
- реєстрація медіа.

Тривалий час визначальними у тематичному спектрі звернень є проблемні моменти, пов'язані зі сферою інформаційної безпеки.

Питання дотримання мовного законодавства порушувалось у низці листів щодо російськомовного контенту в лінійних аудіовізуальних медіа та медіа-сервісах на замовлення, надісланих як безпосередньо громадянами, так і Уповноваженим із захисту державної мови. Здебільшого йшлося про ситуації, що потребували аналізу з точки зору застосування законодавчих норм, а також проведення моніторингу.

З урахуванням, в тому числі, звернень громадян Національною радою були ухвалені рішення щодо звернення до Міністерства культури та стратегічних комунікацій України (зараз – Міністерство культури України) про внесення низки російських акторів та медійників до Переліку осіб, які створюють загрозу національній безпеці.

Листи щодо змісту програмного наповнення медіа часто містили прохання оприлюднювати карту повітряних тривог або вносити до неї певні зміни, поради не інформувати про стан енергетики в умовах воєнного стану, не допускати до ефірів некомпетентних військових аналітиків. Також громадяни зверталися з проханням повідомляти про способи переказу коштів на підтримку українських військових, пропонували висвітлювати в новинах окремі, актуальні, на їхню думку, теми, висловлювали незадоволення щодо наявності численних повторів фільмів чи передач та відсутності трансляції спортивних змагань, звертали увагу на мову і зовнішній вигляд ведучих, а також інформували про використання в ефірі лексики, яка, на їхню думку, є ненормативною.

Окремі звернення стосувались відсутності трансляції сесій Верховної Ради України, функціонування проводового мовлення. Також були повідомлення про незаконне оприлюднення в медіа фото та відео дітей.

Крім того, збільшилась кількість листів з фактами щодо оприлюднення медіа недостовірної, на думку дописувачів, інформації та вимогами вжити відповідних заходів реагування. Однак, чинне законодавство не передбачає втручання регуляторного органу у вирішення таких питань.

Досить багато звернень було спричинено відсутністю українського мовлення на територіях, наближених до зони ведення бойових дій, неякісним сигналом чи припиненням мовлення деяких телеканалів у цифровій мережі T2, а також відсутністю трансляції через відключення електроенергії, особливо наприкінці року.

Неодноразово у звітному періоді увагу громадян привертало питання дотримання рекламного законодавства в медійному просторі. Зокрема надходили скарги щодо реклами онлайн-казино та тютюнових виробів, також заявники цікавилися деякими положеннями закону «Про рекламу», традиційно обурювалися великим обсягом рекламної продукції.

Скарги на господарську діяльність провайдерів аудіовізуальних сервісів стосувались, на думку авторів звернень, їхніх неправомірних дій або підвищення оплати послуг.

Питання реєстрації суб'єктів у сфері медіа, прохання надати роз'яснення щодо виконання окремих положень Закону України «Про медіа» були наявні в листах до регуляторного органу, однак у меншій кількості порівняно з попередніми періодами.

Відповіді на всі звернення, які надійшли в звітному періоді до Національної ради, було надано в законодавчо встановлені терміни згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян».

Запити на інформацію

У звітному періоді до Національної ради надійшло **112** запитів на інформацію від юридичних та фізичних осіб. Відповідний показник 2024 року був майже утричі більший – **348**, тоді як у 2023 році надійшло всього **66** запитів.

Основна тематика запитів на отримання публічної інформації: дані з Реєстру суб'єктів у сфері медіа; звітність провайдерів аудіовізуальних сервісів; штатний розпис; структура Національної ради; розмір заробітних плат та інших виплат членам Національної ради; відрядження членів Національної ради; облік робочого часу; копії рішень, заяв на участь у конкурсах на мовлення, листів; витяги з протоколів засідань регуляторного органу.

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.