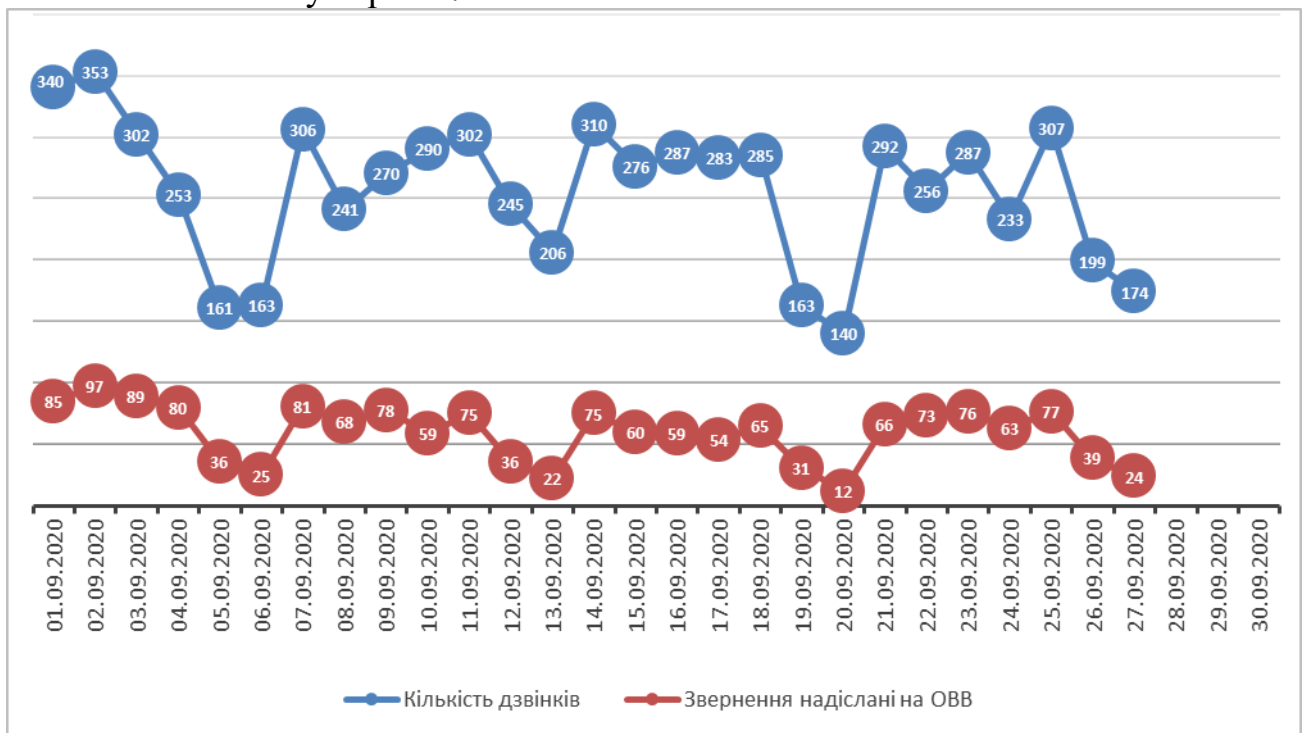


УРЯДОВИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

Інформаційно-аналітична довідка щодо актуальних питань, які порушуються громадянами у зверненнях на урядову «гарячу лінію» у зв'язку з поширенням на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, що надійшли 25 – 27 вересня 2020 року

Протягом 25 – 27 вересня зареєстровано **680 звернень** з питань, пов'язаних з поширенням на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2.

Динаміка надходження дзвінків та надсилання на розгляд ОБВ звернень із вказаної тематики у вересні:



Працівники Центру у **540** випадках надали заявникам **консультаційну інформацію**. Заявники передусім цікавилися: порядком в'їзду та виїзду на територію України; протиепідемічними заходами; нововведеннями у соціальній сфері під час карантину; контактною інформацією регіональних «гарячих ліній» з питань коронавірусу; алгоритмом припинення самоізоляції через додаток «Дій вдома».

На розгляд органів влади надіслано **140** звернень, які зареєстровані переважно із *м. Києва, Дніпропетровської, Донецької, Запорізької, Харківської областей*, передусім з питань:

Скарги на проблеми із наданням медичної допомоги, матеріально-технічне забезпечення медичних закладів (101)

Заявники продовжували звертатися стосовно **проблем із наданням медичної допомоги** (здебільшого із *м. Києва, Дніпропетровської, Донецької та Харківської областей*). Зокрема, жителька *с. Сад Сумського району Сумської*

області звернулася за сприянням у **пришвидженні отримання результатів тестування на коронавірус та госпіталізації до медзакладу**. За словами заявниці, у неї **наявні симптоми COVID-19**, тестування проводилося 23 вересня, але результат наразі невідомий. Сімейний лікар та працівники служби екстреної (швидкої) медичної допомоги **відмовляють хворій у госпіталізації до медзакладу, мотивуючи відсутністю результатів тестування**.

Зареєстровано також одне прохання сприяти у забезпеченні медзакладів *м. Вараш Рівненської області* апаратом для проведення процедури гемодіалізу.

Скарги щодо роботи транспорту під час карантину (13)

Отримано сім звернень стосовно необхідності **відновлення роботи залізничних маршрутів «Ковель – Заболоття» (4 звернення)**, «Мелітополь – Сиваш», «Ковель – Здолбунів», а також **автобусного маршруту «Дніпро – Кобеляки»**. Зареєстровано також шість скарг щодо **недотримання карантинних обмежень** (стосовно кількості пасажирів та наявності у них засобів індивідуального захисту) у громадському транспорті міст Києва та Чернігова, а також на приміських автобусних маршрутах «Миколаїв – Степове», «Київ – Кагарлик», «Київ – Суцани».

Скарги на не виплату заробітної плати, звільнення з роботи (9)

Отримано вісім скарг стосовно **оплати праці у закладах охорони здоров'я: не виплати заробітної плати в Обласній клінічній спеціалізованій лікарні м. Ромни Сумської області (зарплата за липень – серпень), Чернівецькій обласній психіатричній лікарні (зарплата за серпень, аванс за вересень), Київському міському психоневрологічному диспансері № 2 (зарплата за серпень); не виплати надбавки за роботу із хворими на COVID-19 у Новоград-Волинському міжрайонному відділенні Житомирського бюро судово-медичної експертизи; відсутності підвищення заробітної плати медичним працівникам з вересня у Полтавському обласному клінічному госпіталі для ветеранів війни (2 звернення), Міській лікарні № 10 м. Запоріжжя, Запорізькому регіональному фтизіопульмонологічному клінічному лікувально-діагностичному центрі**.

Крім того, отримано одну скаргу на **не виплату додаткової доплати до грошового забезпечення в період дії карантину працівнику Національної поліції із Запорізької області**.

Заходи в соціальній сфері під час карантину (2)

Одна заявниця із *Львівської області* зверталася стосовно отримання допомоги по частковому безробіттю на період карантину.

Крім того, один заявник із *Харківської області* нарікав на **не виплату одноразової доплати у розмірі 1 тис. грн**.

Звернення з інших актуальних питань (15)

Семеро заявників зверталися стосовно **самоізоляції громадян, які прибули з-за кордону та тимчасово окупованих територій**, – заявники передусім цікавилися роботою спеціалізованого додатка «Дій вдома».

П'ять звернень стосувалися **недотримання протиепідемічних заходів на підприємствах, в установах та організаціях**, зокрема: в двох відділеннях АТ «Ощадбанк» у м. Харкові та смт Якимівці Запорізької області, одному магазину мережі «Thrash!» у м. Фастові Київської області, Сагунівській сільській виборчій комісії Черкаського району Черкаської області.

Отримано також три скарги стосовно **недотримання протиепідемічних заходів у закладах освіти**: Середній загальноосвітній школі № 40 м. Львова, Чорнобаївській загальноосвітній школі I-III ступенів № 1 Черкаської області, Луцькому НВК загальноосвітній школі I-II ступенів № 10 Волинської області.

Тенденції щодо зростання/зменшення звернень за певною категорією

Протягом 25 – 27 вересня **збільшилася** кількість звернень стосовно *роботи транспорту та проблем із наданням медичної допомоги*.

Найбільше звернень з пов'язаних із **коронавірусом та карантинном питань** надійшло із м. Києва (13) та Дніпропетровської області (16). Жителі Дніпропетровської області переважно скаржилися на *проблеми із наданням медичної допомоги*. Заявники із м. Києва здебільшого нарікали на *незадовільну роботу транспорту та проблеми із наданням медичної допомоги*.

Центром здійснюється постійний моніторинг інформації від Уряду, Міністерства охорони здоров'я та інших органів державної влади, повідомлень у ЗМІ, яка використовується для надання громадянам вичерпної інформації стосовно карантинних заходів, що здійснюються в державі з метою недопущення розповсюдження вірусу SARS-CoV-2, та попередження негативних проявів в суспільстві.

_____ *

_____ *

Виконавець:
Денисевич О.А.