

Інформація про звернення до органів виконавчої влади та інших державних органів, що надійшли на урядову «гарячу лінію» у серпні 2020 року

У серпні 2020 року Урядовим контактним центром (Центр) зареєстровано **155 269 звернень** (у липні ц. р. – **159 793**), що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, у т. ч. через спеціалізовані «гарячі лінії» – 146 039 та Інтернет: через Skype-зв'язок – 10, електронних звернень – 7 681 (через веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України – 874, Урядовий портал – 820, веб-сайт Урядового контактного центру – 5 987).

Працівниками Центру цілодобово надавалися заявникам консультації, роз'яснення та довідкова інформація, зокрема за допомогою спеціалізованих сервісів, у тому числі – спеціалізованої лінії для громадян з порушенням слуху через Skype-зв'язок, а також «гарячих ліній»:

- консультування та забезпечення зворотного зв'язку для осіб з інвалідністю;
- з питань протидії контрабанді та корупції під час митного оформлення товарів; «телефону довіри» Апарату РНБО України для повідомлень про випадки контрабанди та корупції під час митного оформлення товарів, а також про дії, що мають ознаки ухилення від сплати митних платежів;
- з питань протидії поширенню коронавірусної інфекції (SARS-CoV-2) в Україні;
- для підприємців;
- з питань земельної реформи;
- для кандидатів на посади фахівців з питань реформ;
- підтримки національної онлайн-платформи з цифрової грамотності;
- з питань протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей;
- з прийому звернень у рамках реалізації державної програми компенсацій для підприємців «Доступні кредити 5-7-9 %»;
- з питань освіти для мешканців тимчасово окупованих територій;
- з питань вступної кампанії у вищі навчальні заклади у 2020 році.

Також було започатковано роботу «гарячої лінії» з питань, пов'язаних з перетином адміністративної межі з АР Крим.

Продовжується опрацювання Центром повідомлень через чати за допомогою месенджерів: до МЗС (від громадян України, що перебувають за кордоном та потребують допомоги під час пандемії коронавірусу в світі); до Мінцифри (за проектом «Цифрова держава» через «чат Дія» і з питань підтримки підприємців малого та середнього бізнесу); Мінсоцполітики – з питань соціального захисту, а також МОН (з питань освіти та вступної кампанії).

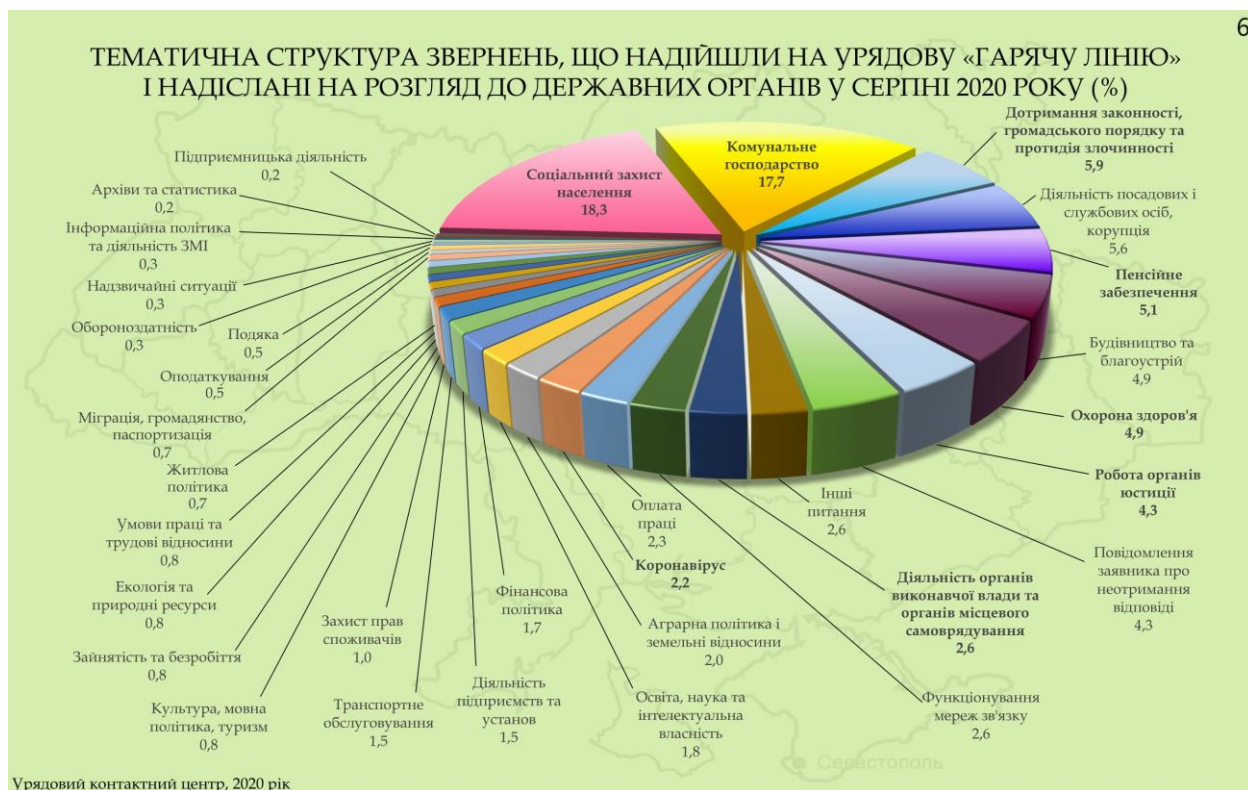
Загальна характеристика звернень

Із загального масиву звернень, отриманих різними каналами комунікації, більшість (**102 813, або 66,2%** від загального числа), що не потребували розгляду державних органів, опрацьовані працівниками Центру з наданням заявникам консультацій та роз'яснень, а також довідкової інформації. Роз'яснення надавалися також через веб-сайт, чати та офіційну сторінку Центру в соціальній мережі Facebook.

Решта звернень (**52 456, або 33,8 %**) була надіслана для розгляду відповідно до компетенції центральним і місцевим органам виконавчої влади, державним колегіальним органам, іншим державним органам, Офісу Президента України і Секретаріату Кабінету Міністрів України.

Найбільш актуальними у зверненнях були питання: **соціального захисту населення (33 186 проти 29 103 у липні); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (23 849); комунального господарства (11 955 проти 14 965), пов'язані**

з коронавірусом (9 753); роботи органів юстиції (6 305); пенсійного забезпечення (4 830 проти 7 964); охорони здоров'я (4 346 проти 4 111); дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (4 328 проти 4 744).



За регіональним розподілом, у розрахунку кількості звернень на 10 тисяч населення, найбільш актуальними були питання: **соціальний захист населення** – м. Київ, Дніпропетровська, Харківська та Донецька області; **діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** – м. Київ, Дніпропетровська, Донецька та Харківська області; **комунальне господарство** – м. Київ, Дніпропетровська, Донецька та Харківська області; **коронавірус** – м. Київ, Харківська та Луганська області; **робота органів юстиції** – м. Київ, Дніпропетровська область; **пенсійне забезпечення** – м. Київ, Дніпропетровська, Донецька області; **охорона здоров'я** – м. Київ, Дніпропетровська та Харківська області; **дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності** – м. Київ, Дніпропетровська та Одеська області.

Найбільш активно, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 24,9 звернення), зверталися жителі м. Києва (92,9), Дніпропетровської (44,5), Харківської (31,7), Запорізької (29,6), Миколаївської (29,3), Кіровоградської (27,7), Херсонської (27,2), Одеської (26,7), Київської (25,4) областей, найменш активно – Тернопільської (10,1), Закарпатської (11,2), Волинської (11,7) областей. Дані показники (у розрахунку на чисельність населення на певній території) свідчать про найбільшу сконцентрованість проблем, що турбують громадян, у місті Києві та Дніпропетровській області.

Упродовж серпня органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів України розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **50 123 звернення**, зареєстрованих Центром. Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що *питання, порушені у 7,6 % з них, вирішено позитивно*. На питання, порушені у *91,8 % звернень, заявникам надано роз'яснення норм законодавства або повідомлено про необхідність вжиття додаткових дій для їх вирішення*. Звернення, у т. ч. анонімні, що не потребували надання відповіді,

становили 0,2 %. На 0,4 % розглянутих звернень заявникам відмовлено, оскільки вирішення порушених питань не передбачено законодавством або можливе лише у судовому порядку.

За сприяння у вирішенні порушених у зверненнях питань заявники висловили **479 подяк** (у т. ч. 217 – працівникам Центру), зокрема: Президенту України – за встановлення щомісячної компенсаційної виплати пенсіонерам віком 80 років і старше; Дніпровському та Криворізькому міським головам Дніпропетровської області – за розвиток інфраструктури та впорядкування благоустрою у містах Дніпрі та Кривому Розі відповідно; працівникам Чернігівської облдержадміністрації – за проведення капітального ремонту автомобільних доріг у селах Єрків та Бобруйки Козелецького району Чернігівської області; працівникам УСЗН Добропільської райдержадміністрації Донецької області та сільському голові Гостромогильської сільської ради Ставищенського району Київської області – за надання матеріальної допомоги на вирішення соціально-побутових проблем.