

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

У вересні 2020 року Урядовим контактним центром (Центр) зареєстровано **171 298 звернень** (у серпні ц. р. – **155 269**), що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, у т. ч. через спеціалізовані «гарячі лінії», – 160 301 та через Інтернет: електронних звернень – 8 743 (веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України – 926, Урядовий портал – 823, веб-сайт Урядового контактного центру – 6 994); від громадян з порушенням слуху за допомогою відеозв'язку – 6.

Працівники Центру продовжували цілодобово надавати заявникам консультації, роз'яснення та довідкову інформацію, зокрема за допомогою спеціалізованих сервісів, у тому числі – спеціалізованої лінії для громадян з порушенням слуху, 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.

У вересні ц. р. Центром було започатковано функціонування *консультаційної «гарячої лінії» з питань безпеки дітей в Інтернеті*.

Продовжується комунікація Центру із заявниками шляхом опрацювання їх 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) та Мінсоцполітики – з питань соціального захисту.

### **Загальна характеристика звернень**

Із загального масиву звернень, отриманих різними каналами комунікації, більшість (**110 608, або 64,6%**), 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 (**60 690, або 35,4 %**) 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 (36 846 проти 33 186 у серпні); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (27 698); комунального господарства (14 011 проти 11 955),**

пов'язані з коронавірусом (7 217); роботи органів юстиції (7 139); пенсійного забезпечення (5 471 проти 4 830); дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (5 039 проти 4 328); охорони здоров'я (4 794 проти 4 346).



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

Найбільш активно, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 28,7 звернення), зверталися жителі м. Києва (101,2), Дніпропетровської (51,5), Запорізької (35,3), Кіровоградської (34,0), Харківської (33,8), Миколаївської (33,2), Херсонської (31,9), Київської (31,2) та Полтавської (31,0) областей; найменш активно – Тернопільської (12,1), Волинської (13,5), Луганської (13,9) 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 вересня органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів України розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **57 210 звернень**, 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 *91,6 % 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 0,3 %. На 0,5 % 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 **440 подяк** (у т. ч. 181 – працівникам Центру), зокрема: *Запорізькому міському голові, Кам'янському міському голові Дніпропетровської області та Знам'янському міському голові Кропивницького району Кіровоградської області – за розвиток інфраструктури та впорядкування благоустрою (проведення ремонту доріг, відновлення вуличного освітлення, впорядкування спортивних майданчиків тощо) у містах Запоріжжі, Кам'янському та Знам'янці відповідно; працівникам Жовтководського міського відділу ГУ ДСНС України у Дніпропетровській області – за оперативне реагування та ліквідацію пожежі у житлових будинках по вул. Зеленій у м. Жовтих Водах Дніпропетровської області; працівникам Управління праці та соціального захисту населення Мукачівської міської ради Закарпатської області – за надання матеріальної допомоги на лікування.*