

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

У жовтні 2020 року Урядовим контактним центром (Центр) зареєстровано **170 834 звернення** (у вересні ц. р. – 171 298), що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, у т. ч. через спеціалізовані «гарячі лінії» – 160 722, та Інтернет: електронних звернень – 8 274 (через вебсайт Офіційного інтернет-представництва Президента України – 757, Урядовий портал – 817, вебсайт Урядового контактного центру – 6 700); через Skype-зв'язок та web-дзвінок – 8.

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 та web-дзвінок, 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;
- 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 безпеки дітей в Інтернеті.

За окремим номером 0 800 503 486 телефону довіри Апарату РНБО України з питань контрабанди та корупції на митниці звернень не надходило.

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) та Мінсоцполітики – з питань соціального захисту.

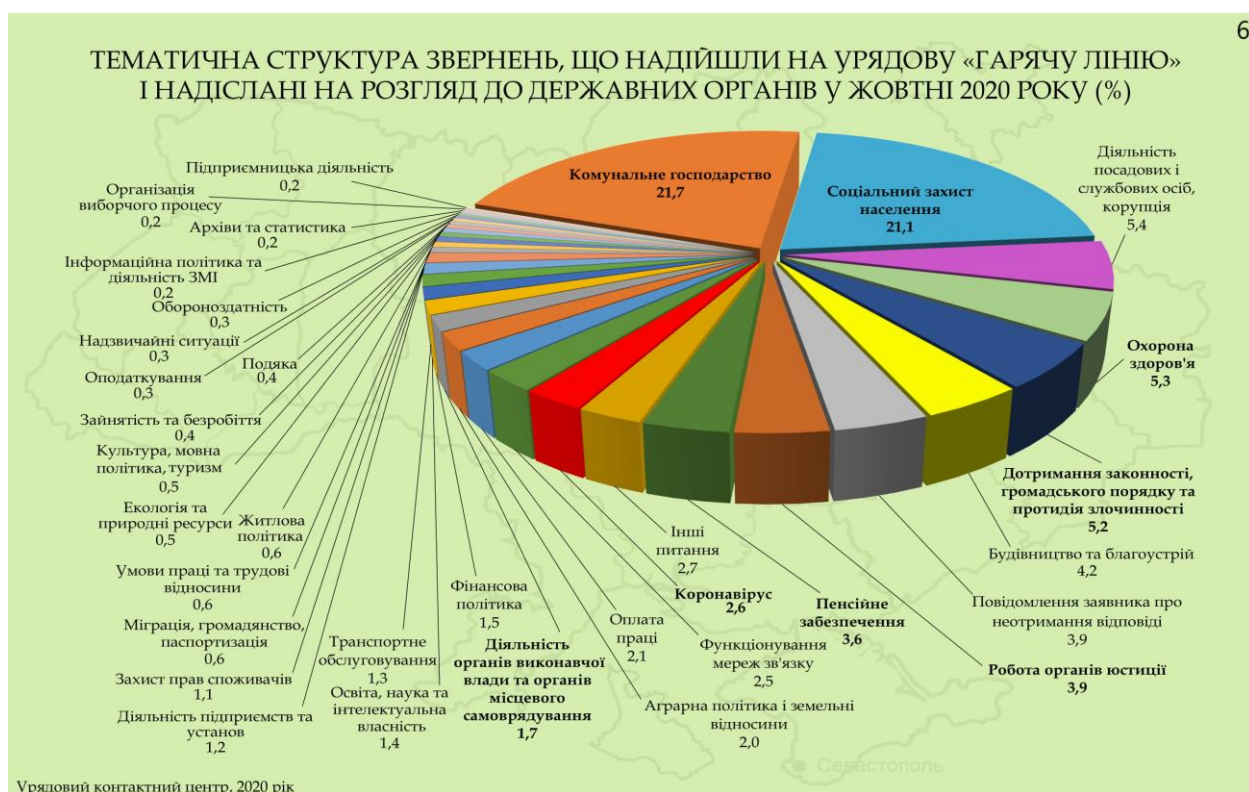
Загальна характеристика звернень

З усієї кількості звернень, отриманих різними каналами комунікації, більшість (**109 326, або 64 %**), 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 вебсайт, чати та офіційну сторінку Центру в соціальній мережі Facebook.

Решта звернень (**61 508, або 36 %**) була надіслана для розгляду відповідно до компетенції центральним і місцевим органам виконавчої влади, державним колегіальним органам, іншим державним органам і установам, Офісу Президента України і Секретаріату Кабінету Міністрів України.

Найбільш актуальними у зверненнях були питання: **соціального захисту населення (39 025 проти 36 846 у вересні)**; **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (23 211 проти 27 698)**; **комунального господарства (17 254 проти 14 011)**; **пов'язані з коронавірусом (9 230 проти 7 217)**; **роботи органів юстиції (6**

363); охорони здоров'я (5 590 проти 4 794); дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (4 530); пенсійного забезпечення (4 397).



За регіональним розподілом, у розрахунку кількості звернень на 10 тисяч населення, найбільш актуальними були питання: **комунальне господарство – м. Київ, Дніпропетровська та Харківська області; соціальний захист населення – Миколаївська, Херсонська, Кіровоградська та Дніпропетровська області; діяльність посадових і службових осіб, корупція – м. Київ, Дніпропетровська, Полтавська області; охорона здоров'я – м. Київ, Дніпропетровська, Київська та Запорізька області; дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності – м. Київ, Дніпропетровська та Одеська області; будівництво та благоустрій – м. Київ, Дніпропетровська, Київська та Львівська області; робота органів юстиції – м. Київ, Київська область; пенсійне забезпечення – Дніпропетровська область, м. Київ, Харківська та Полтавська області.**

У розрахунку числа звернень на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 28,7 звернення), найбільша кількість їх припадає на м. Київ (103,2 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (48,8), Харківську (36,5), Миколаївську (34,6), Запорізьку (33,6), Київську (32,7), Кіровоградську (32,3), Херсонську (32,2), Сумську (31,2) та Полтавську (31,2) області; найменша – на Тернопільську (13,0), Луганську (13,4), Закарпатську (13,6) та Волинську (14,0) області. 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 жовтня органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів України розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **56 344 звернення**, зареєстровані Центром.

Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що *питання, порушені у 8,7 % з них, вирішено позитивно*. На питання, порушені у *90,6 % 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 0,4 % 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 **514 подяк** (у т. ч. 258 – працівникам Центру), зокрема: Президенту України та Міністру охорони здоров'я – за матеріально-технічне забезпечення Університетської клініки Запорізького державного медичного університету (закупівлю новітнього діагностичного та хірургічного медичного обладнання та тест-систем на виявлення COVID-19); голові Луганської облдержадміністрації, керівнику та заступнику керівника військово-цивільної адміністрації міста Северодонецьк Луганської області – за евакуацію постраждалих від пожежі у м. Северодонецьку Луганської області та забезпечення їх тимчасовим житлом.