

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

У грудні 2020 року Урядовим контактним центром (Центр) зареєстровано **175 116 звернень** (у листопаді – 159 714), що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» 1545, а також на спеціалізовані «гарячі лінії» – 10 954, та через Інтернет: електронних звернень – 9 059 (через веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України – 925, Урядовий портал – 966, веб-сайт Урядового контактного центру – 7 168), через відеозв'язок – 17.

Працівниками Центру надавалися заявникам консультації, роз'яснення та довідкова інформація, зокрема за допомогою спеціалізованих сервісів, у тому числі спеціалізованої лінії для громадян з порушенням слуху через відеозв'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 з питань контрабанди та корупції на митниці;
- з питань протидії поширенню коронавірусної інфекції (SARS-CoV-2) в Україні;
- для підприємців;
- з питань земельної реформи;
- для кандидатів на посади фахівців нової державної служби;
- 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.

В грудні розпочато роботу лінії для консультування застрахованих осіб та суб'єктів господарювання стосовно отримання матеріальної допомоги на період здійснення обмежувальних протиепідемічних заходів. Окрім того, шляхом підписання Меморандуму про співпрацю з Міністерством захисту довкілля та природних ресурсів, започатковано роботу «гарячої лінії» за номером телефону 0 800 500 115 «Міндовкілля на зв'язку» та приймання повідомлень через чати на сайті Міндовкілля.

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.

Із загальної кількості звернень, отриманих різними каналами комунікації, більшість (**102 179, або 58,3 %**), що не потребували розгляду органів виконавчої влади, інших державних органів і установ, 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.

На розгляд органам виконавчої влади, державним колегіальним органам, іншим державним органам, Офісу Президента України і Секретаріату Кабінету Міністрів України надіслано **72 937 звернень (41,7 %)**.

У грудні спостерігалось зростання надходження звернень з питань **соціального захисту населення** (42 045 проти 36 805 у листопаді), **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** (13 130 проти 12 413), **коронавірусу** (11 120 проти 7 997), **пенсійного забезпечення** (6 209 проти 4 157), **функціонування мереж зв'язку** (2 776 проти 1 946). У той же час зменшилась кількість звернень стосовно **комунального господарства**

(20 620 проти 27 194 у листопаді), охорони здоров'я (3 937 проти 4 686) та аграрної політики і земельних відносин (2 096 проти 2 266).

Як і минулого місяця, актуальними залишилися питання: дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (4 288), діяльності посадових і службових осіб, корупції (3 942).



У розрахунку кількості звернень на 10 тисяч населення, за регіональним розподілом у зверненнях домінували питання: **соціальний захист населення – Херсонська, Дніпропетровська та Кіровоградська області; комунальне господарство – м. Київ, Дніпропетровська та Харківська області; діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування – м. Київ, Дніпропетровська та Херсонська області; коронавірус – м. Київ, Київська, Харківська та Херсонська області; допомога підприємцям та застрахованим особам під час карантину – м. Київ, Волинська, Сумська та Чернігівська області; пенсійне забезпечення – Дніпропетровська область, м. Київ, Харківська та Полтавська області; робота органів юстиції – м. Київ, Дніпропетровська, Київська та Харківська області; дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності – Дніпропетровська, Одеська, Київська та Запорізька області.**

У розрахунку числа звернень на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 29,2 звернення), **найбільша кількість їх припадає на м. Київ (93,0 з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (48,0), Харківську (37,8), Херсонську (37,5), Київську (33,4), Запорізьку (33,2), Кіровоградську (32,6), Полтавську (32,6), Сумську (31,3) та Миколаївську (31,0) області; найменша – на Тернопільську (12,8), Закарпатську (14,5), Луганську (16,1), Волинську (17,2) та Рівненську (19,6) області.** Дані показники (у розрахунку на чисельність населення на певній території) свідчать про активність населення та найбільшу сконцентрованість проблем, що турбують заявників, у місті Києві та Дніпропетровській області.

Упродовж грудня органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів України розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **75 115 звернень**, зареєстрованих Центром.

Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 9,3 % з них, вирішено позитивно. На питання, порушені у 90,1 % 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 результатами проведеного Центром моніторингу розгляду державними органами звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію», інші спеціалізовані «гарячі лінії» та через Інтернет, встановлено, що в цілому робота з їх опрацювання відповідає вимогам, визначеним законодавством (Держкомтелерадіо, Головний сервісний центр МВС, Держприкордонслужба, Казначейство, Донецька та Миколаївська облдержадміністрації).

Окремими державними органами допускалися недоліки і порушення у роботі зі зверненнями, найбільш характерні з них: **невчасне прийняття звернень до розгляду (МОЗ, Національна поліція, НКРЕКП), порушення строків розгляду (МОН, Міненерго, Національна поліція, Держпраці, Київська та Луганська облдержадміністрації), невнесення до бази звернень інформації про результати розгляду звернень**, що надалі відображається в Єдиній електронній базі даних звернень як порушення строків розгляду звернень (Національна поліція, МОН, МОЗ, Харківська облдержадміністрація, НКРЕКП).

За сприяння та безпосереднє вирішення своїх проблемних питань заявники висловили **547 подяк** (у т. ч. 260 – працівникам Центру), зокрема: керівнику військово-цивільної адміністрації м. Торецька Донецької області, Кам'янському міському голові Дніпропетровської області та Переможнянському сільському голові Козятинського району Вінницької області – за впорядкування благоустрою міст Торецька і Кам'янського та с. Перемога відповідно, проведення ремонту автомобільних доріг, зупинок громадського транспорту, відновлення освітлення, ремонту палацу культури «Україна» у м. Торецьку; голові Махнівської сільської об'єднаної територіальної громади Козятинського району Вінницької області – за надання матеріальної допомоги на лікування.