

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

У листопаді 2020 року Урядовим контактним центром (Центр) зареєстровано **159 714 звернень** (у жовтні ц. р. – 170 834), що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, у т.ч. через спеціалізовані «гарячі лінії» – 148 698, та Інтернет: електронних звернень – 8 998 (через веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України – 901, Урядовий портал – 861, веб-сайт Урядового контактного центру – 7 236); через відеозв'язок – 13.

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 відеозв'язок, а також «гарячих ліній»:

- консультавання 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.

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 (**87 180, або 54,6 %**), 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 **72 534 звернення (45,4 %)**.

У листопаді спостерігалось зростання надходження звернень з питань **комунального господарства (27 192 проти 17 254 у жовтні)**, а також зменшення числа звернень стосовно **соціального захисту населення (36 798 проти 39 024)**; **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (12 438 проти 23 211)** та з питань, **пов'язаних з коронавірусом (7 995 проти 9 230)**. Водночас, як і минулого місяця, актуальними залишилися питання: **роботи органів юстиції (5 296)**; **охорони здоров'я (4 686)**; **дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (4 311)** та **пенсійного забезпечення (4 155)**.



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, Харківська, Дніпропетровська та Запорізька області; **діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** – м. Київ, Дніпропетровська та Харківська області; **робота органів юстиції** – м. Київ, Київська, Дніпропетровська та Сумська області; **охорона здоров'я** – м. Київ, Дніпропетровська та Київська області; **дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності** – м. Київ, Дніпропетровська, Київська та Івано-Франківська області.

У розрахунку числа звернень на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 27,2 звернення), найбільша кількість їх припадає на м. Київ (93,3, з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (51,0), Харківську (42,6), Запорізьку (35,0), Херсонську (34,1), Миколаївську (30,4), Кіровоградську (30,3), Київську (30,1) області; найменша – на Тернопільську (10,1), Волинську (11,9), Закарпатську (12,8) та Луганську (15,2) області. Дані показники (у розрахунку на чисельність населення на певній території) свідчать про найбільшу сконцентрованість проблем, що турбують заявників, у місті Києві та Дніпропетровській області.

Упродовж листопада органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів України розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **64 225 звернень**, зареєстрованих Центром.

Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що *питання, порушені у 10,3 % з них, вирішено позитивно*. На питання, порушені у *89,1 % 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 сприяння та безпосереднє вирішення своїх проблемних питань заявники висловили **465 подяк** (у т. ч. 244 – працівникам Центру), з них 88 – медичним працівникам (у т. ч. за надання необхідної медичної допомоги хворим на COVID-19) різних закладів охорони здоров'я, зокрема: *КНП «Міська дитяча клінічна лікарня № 6» та КНП «Міська клінічна лікарня № 21 імені професора Є. Г. Попкової» Дніпровської міської ради, КЗ «Радушинська амбулаторія загальної практики - сімейної медицини» Криворізького району Дніпропетровської області, КНП «Херсонська обласна інфекційна лікарня ім. Г. І. Горбачевського» Херсонської обласної ради, КНП «5-а міська клінічна лікарня м. Львова», КНП «Роменська центральна районна лікарня» Роменської міськради Сумської області, КНП «Міська клінічна багатoproфільна лікарня № 17» Харківської міськради, КНП Балаклійської районної ради Харківської області «Балаклійська центральна клінічна районна лікарня», КНП «Центр первинної медико-санітарної допомоги № 2» Деснянського району м. Києва.*