

**Інформація
про звернення, що надійшли на урядову «гарячу лінію»
у I кварталі 2020 року***

У I кварталі 2020 року зареєстровано **371 829 звернень** (у IV кварталі 2019 року – 358 634), що надійшли через засоби телефонного зв'язку, у т.ч. за допомогою спеціалізованих «гарячих ліній» – 326 225 і технології Skype – 56, а також Інтернет – 30 075 електронних звернень (зокрема через Урядовий портал – 3 367, веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України – 3 523, веб-сайт Урядового контактного центру (Центр) – 23 185).

Протягом кварталу відбувалося реформування роботи Центру, з метою наближення її до актуальних проблем суспільства, надання більшої кількості консультацій, роз'яснень та довідкової інформації безпосередньо працівниками Центру. З урахуванням впроваджених раніше, наразі в Центрі діють такі спеціалізовані сервіси: спеціалізована лінія для громадян України з порушенням слуху за допомогою послуги «Web-комунікація для громадян з порушенням слуху»; інформаційно-довідкові служби: «Консультування та забезпечення зворотного зв'язку для осіб з інвалідністю», «Протидія контрабанді та корупції під час митного оформлення товарів»; «телефон 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; «гаряча лінія» щодо питань протидії можливого поширення коронавірусної інфекції (SARS-CoV-2) в Україні; «гарячі лінії» з питань земельної реформи, для підприємців за номером 0800 503 045, для боротьби з гральним бізнесом, для кандидатів на посади фахівців з питань реформ; «гаряча лінія» за номером 0 800 503 644 щодо якості роботи державних установ; «гаряча лінія» підтримки національної онлайн платформи з цифрової грамотності за номером 0 800 501 358; «гаряча лінія» «Протидія торгівлі людьми, запобігання та протидія домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей»; «гаряча лінія» з прийому звернень у рамках реалізації державної програми компенсацій для підприємців «доступні кредити 5-7-9 %»; «гаряча лінія» з освіти для мешканців тимчасово окупованих територій за номером 0 800 504 425.

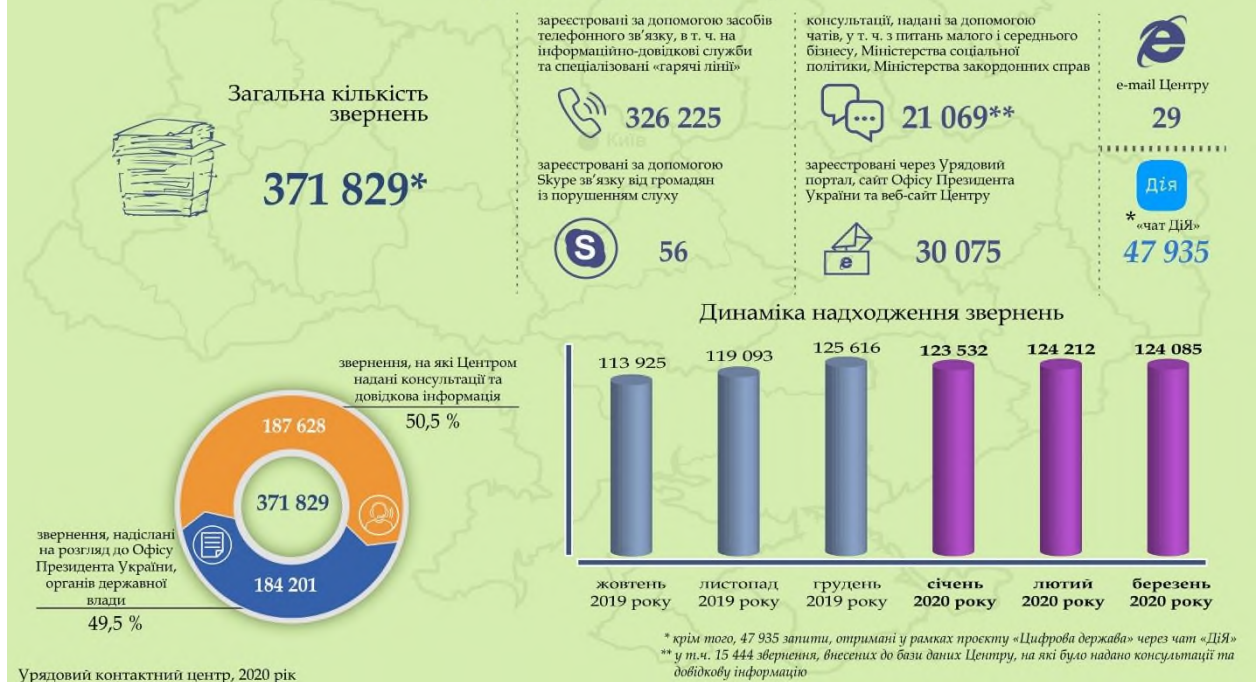
Започатковано роботу над отриманням повідомлень через чати за допомогою месенджерів до МЗС (у рамках отримання повідомлень від громадян України, що перебувають за кордоном та потребують допомоги під час пандемії коронавірусу в світі); до Мінцифри (чат «Дія») і з питань підтримки підприємців малого та середнього бізнесу), а також Мінсоцполітики з питань соціального захисту.

З числа звернень, отриманих різними каналами комунікації, більшість (**187 628 звернень або 50,5 %** від загальної кількості), що не потребували розгляду органів (Офісу), 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.

Деякі менше звернень (**184 201 або 49,5 %**) потребували розгляду Офісом Президента України, органами виконавчої влади, державними колегіальними органами і Секретаріатом Кабінету Міністрів України.

Найактуальнішими у зверненнях заявників (з урахуванням опрацьованих Центром) були питання: **соціального захисту населення** (75 070 звернень); **комунального господарства** (45 455); **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** (36 641); **пенсійного забезпечення** (15 670); **роботи органів юстиції** (13 405); **охорони здоров'я** (12 433); **діяльності посадових і службових осіб, корупції** (12 018); **фінансової політики** (11 691). Водночас з'явилися звернення щодо **коронавірусу** (11 019 звернень), а також значно зменшилося число звернень стосовно **будівництва та благоустрою** (з 7 937 до 5 586) та **аграрної політики і земельних відносин** (відповідно з 9 433 до 7 681).

КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ, ЩО НАДІЙШЛИ НА УРЯДОВУ «ГАРЯЧУ ЛІНІЮ» У І КВАРТАЛІ 2020 РОКУ



За регіональним розподілом, у розрахунку кількості звернень на 10 тисяч населення, у зверненнях мали першість питання: **соціальний захист населення** – м. Київ, Дніпропетровська, Херсонська, Харківська та Кіровоградська області; **комунальне господарство** – м. Київ, Дніпропетровська, Харківська та Запорізька області; **діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** – м. Київ та Дніпропетровська область; **пенсійне забезпечення** – м. Київ, Дніпропетровська, Харківська, Полтавська та Донецька області; **робота органів юстиції** – м. Київ, Київська, Дніпропетровська та Полтавська області; **охорона здоров'я** – м. Київ, Дніпропетровська, Київська області; **діяльність посадових і службових осіб, корупція** – м. Київ, Полтавська, Запорізька області; **фінансова політика** – м. Київ, Дніпропетровська, Полтавська області; **коронавірус** – м. Київ, Дніпропетровська, Київська області; **дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності** – м. Київ, Дніпропетровська, Одеська та Полтавська області; **аграрна політика і земельні відносини** – Сумська, Кіровоградська, Полтавська, Хмельницька області; **будівництво та благоустрій** – м. Київ, Дніпропетровська, Київська, Львівська, Миколаївська області; **функціонування мереж зв'язку** – м. Київ, Львівська, Чернігівська області; **оплата праці** – м. Київ, Дніпропетровська, Полтавська області.

У цілому в розрахунку на 10 тисяч населення найбільш активно зверталися (за середнього показника по Україні 64,1 звернень) жителі м. Києва (238,7), Дніпропетровської (117,0), Харківської (83,0), Херсонської (75,7), Київської (74,6), Полтавської (73,6) областей, найменш активно – Закарпатської (26,0), Тернопільської (27,6), Волинської (30,0) та Луганської (30,0) областей. Дані показники (у розрахунку на чисельність населення на певній території) свідчать про найбільшу концентрацію проблем у місті Києві та Дніпропетровській області.

До комплексу питань **соціального захисту населення, комунального господарства, пенсійного забезпечення і діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування**, що домінують щомісячно у проблематиці звернень, отриманих у цьому році, додалися питання, пов'язані з поширенням на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, у тому числі звернення, що стосуються наслідків введення надзвичайної ситуації та протиепідеміологічних заходів в країні.

Упродовж I кварталу 2020 р. Офісом Президента України, органами виконавчої влади, державними колегіальними органами і Секретаріатом Кабінету Міністрів України розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **187 698 звернень**, зареєстрованих на урядовій «гарячій лінії». Аналіз наявних у базі даних Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 7,1 % з них, вирішено позитивно. На питання, порушені у 92,1 % 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 0,3 %. На 0,5 % розглянутих звернень заявникам відмовлено, оскільки вирішення порушених питань не передбачено законодавством або можливе лише у судовому порядку.

Заявниками висловлено **980 подяк** (у т. ч. 320 – працівникам Центру) за сприяння у вирішенні порушених ними у зверненнях питань, зокрема: *Президенту України – за сприяння в евакуації громадян України та групи іноземців з Китаю після оголошення у цій країні карантину у зв'язку із поширенням захворювання на COVID-19, а також у зниженні вартості газу та заплановані проведення індексації пенсій, виплату доплати до пенсії у розмірі 1000 грн та доплату коштів у розмірі 300 грн до житлової субсидії; Уряду – за закриття закладів грального бізнесу, що функціонували під вивісками «Національна лотерея»; начальнику Державної служби з лікарських засобів у Харківській області – за сприяння у забезпеченні вакциною проти грипу; Кам'янському міському голові та керівнику Комунального виробничого підприємства Кам'янської міської ради «Міськводоканал» – за оперативне вирішення питання щодо відсутності у місті водопостачання.*

**Надається уточнена інформація, з урахуванням доопрацьованих протягом 3-х місяців звернень*



КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ, ЩО НАДІЙШЛИ НА СПЕЦІАЛІЗОВАНІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ» ТА ЧАТИ У І КВАРТАЛІ 2020 РОКУ

