

Інформація про звернення, що надійшли на урядову «гарячу лінію», інші сервіси Урядового контактного центру у II кварталі 2020 року

У II кварталі 2020 року Урядовим контактним центром (Центр) зареєстровано **416 636 звернень** (у I кварталі – 371 829), що надійшли через засоби телефонного зв'язку, у т. ч. за допомогою спеціалізованих «гарячих ліній» – 372 118 і технології Skype – 32, а також Інтернет – 31 228 електронних звернень (зокрема через веб-сайт Урядового контактного центру (Центр) – 23 338, веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України – 4 078, Урядовий портал – 3 812).

Працівниками Центру цілодобово надавалися заявникам консультації, роз'яснення та довідкова інформація, зокрема за допомогою спеціалізованих сервісів: спеціалізованої лінії для громадян з порушенням слуху через Skype-зв'язок, «гарячої лінії» консультування та забезпечення зворотного зв'язку для осіб з інвалідністю; «гарячої лінії» 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; «гарячої лінії» щодо питань протидії поширення коронавірусної інфекції (SARS-CoV-2) в Україні; «гарячих ліній» для підприємців, з питань земельної реформи, для кандидатів на посади фахівців з питань реформ; «гарячої лінії» підтримки національної онлайн-платформи з цифрової грамотності; «гарячої лінії» з питань протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей; «гарячої лінії» з прийому звернень у рамках реалізації державної програми компенсацій для підприємців «Доступні кредити 5-7-9 %»; «гарячої лінії» з питань освіти для мешканців тимчасово окупованих територій. Окрім того, у червні було започатковано роботу «гарячої лінії» з питань вступної кампанії у вищі навчальні заклади у 2020 році.

Центр продовжував опрацьовувати повідомлення 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), а також Мінсоцполітики – з питань соціального захисту.

З числа звернень, отриманих різними каналами комунікації, більшість (**256 943, або 61,7 %** від загальної кількості), 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 (**159 693, або 38,3 %**) 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 заявників (з урахуванням опрацьованих Центром) були питання: **соціального захисту населення (70 007 звернень); розповсюдження коронавірусу (53 314 проти 11 019 у I кварталі); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (52 403 проти 36 641); пенсійного забезпечення (28 322 проти 15 670); комунального господарства (27 806); роботи органів юстиції (15 725); фінансової політики (14 065 проти 11 691); діяльності посадових і службових осіб, корупції (10 811); дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (9 452 проти 8 447).**



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

Загалом, у розрахунку на 10 тисяч населення, найбільш активно зверталися (за середнього показника по Україні 63,2 звернення) жителі м. Києва (267,4), Дніпропетровської (110,2), Харківської (84,4), Херсонської (80,4), Київської (76,6), Запорізької (75,8) областей, найменш активно – Тернопільської (26,1), Закарпатської (30,2), Луганської (30,8) та Волинської (32,5) областей. Дані показники (у розрахунку на чисельність населення на певній території) свідчать про найбільшу концентрацію проблем, що турбують громадян, у місті Києві та Дніпропетровській області.

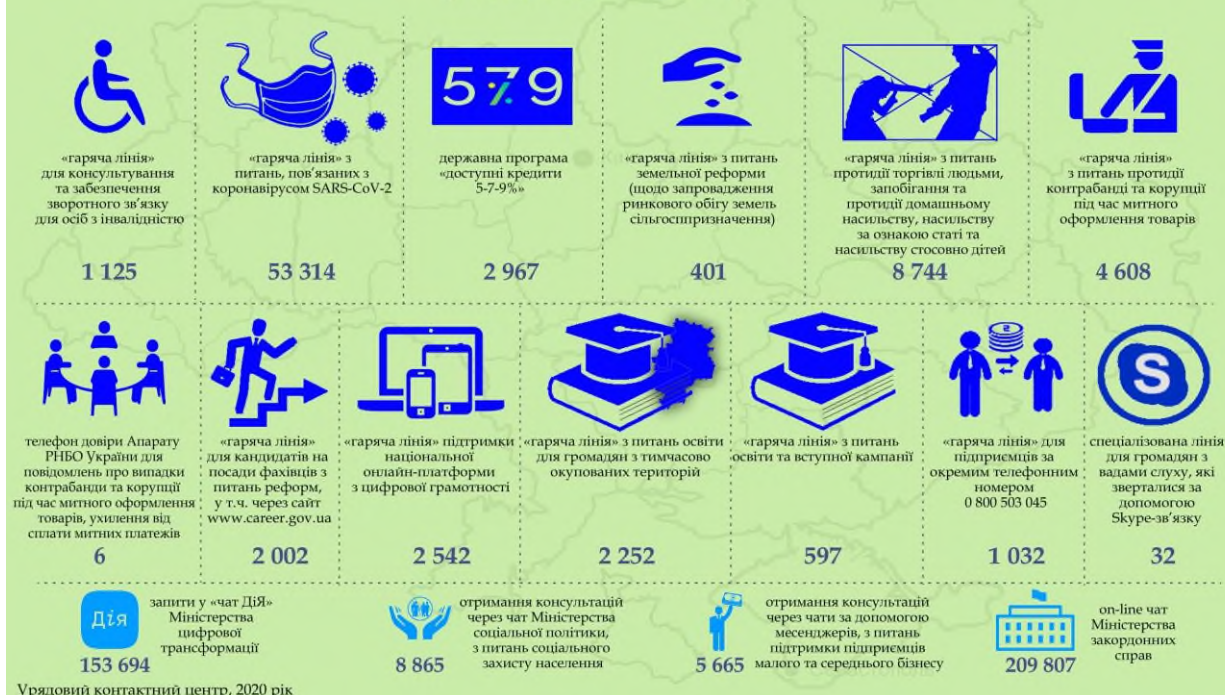
Упродовж кварталу органами виконавчої влади, іншими державними органами, Секретаріатом Кабінету Міністрів України та Офісом Президента України розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **153 400** звернень, зареєстрованих на урядовій «гарячій лінії». Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 6,3 % з них, **вирішено позитивно**. На питання, порушені у 92,9 % 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 0,4 %. 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 **1 338 подяк** (у т. ч. 499 – працівникам Центру), зокрема: Президенту України – за установаження на всій території України карантину для запобігання поширенню гострого респіраторного захворювання COVID-19, запровадження на час дії карантину телевізійних уроків для учнів загальноосвітніх шкіл, проведення індексації розміру пенсійного забезпечення, виплату доплати до пенсії у розмірі 1000 грн та встановлення щомісячної компенсаційної виплати пенсіонерам віком від 80 років; Запорізькому міському голові – за організацію підвезення до лікарень під час карантину осіб з інвалідністю, учасників АТО та ліквідаторів аварії на ЧАЕС; Київському міському голові, голові Металургійної районної у місті Кривому Розі ради Дніпропетровської області, голові Махнівської ОТГ та старості с. Перемога Козятинського району Вінницької області – за надання матеріальної допомоги і доставки медикаментів та продуктів харчування особам похилого віку під час карантину; сільському голові Грозинецької сільської ради Хотинського району Чернівецької області – за проведення прибирання та дезінфекції вулиць.



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

20



Урядовий контактний центр, 2020 рік