

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

У III кварталі 2020 року Урядовим контактним центром (Центр) зареєстровано **486 360 звернень** (у II кварталі 2020 року – 416 636), що надійшли через засоби телефонного зв'язку, у т. ч. за допомогою спеціалізованих «гарячих ліній» – 455 610 і технології Skype – 29, а також Інтернет – 25 107 електронних звернень (зокрема через Урядовий портал – 2 548, вебсайт Офіційного інтернет-представництва Президента України – 2 899, вебсайт Урядового контактного центру – 19 660).

Протягом кварталу збільшено кількість консультацій, роз'яснень і довідкової інформації, наданих працівниками Центру, зокрема за допомогою спеціалізованих сервісів, у тому числі – спеціалізованої лінії для громадян з порушенням слуху через Skype-зв'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 для повідомлень про випадки контрабанди та корупції під час митного оформлення товарів, а також про дії, що мають ознаки ухилення від сплати митних платежів;
- 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 вступної кампанії у вищі навчальні заклади у 2020 році.

У зв'язку з прийняттям розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.08.2020 р. № 979 «Про тимчасове припинення роботи контрольних пунктів в'їзду на тимчасово окуповану територію Автономної Республіки Крим і м. Севастополя та виїзду з неї, спрямоване на запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» у серпні ц. р. у Центрі було започатковано роботу «гарячої лінії» з питань, пов'язаних з перетином адміністративної межі з АР Крим. У вересні ц. р. розпочато функціонування «гарячої лінії» з питань безпеки дітей в Інтернеті.

Продовжувалося 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), а також Мінсоцполітики – з питань соціального захисту. Окрім того, у липні було започатковано опрацювання повідомлень через чати до МОН (з питань освіти та вступної кампанії).

З числа звернень, отриманих різними каналами комунікації, більшість (**313 396, або 64,4 %** 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 вебсайт, чати та офіційну сторінку Центру в соціальній мережі Facebook.

Решта звернень (**172 964, або 35,6 %**) 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 (99 135 звернень проти 70 007 у II кварталі); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (75 979 проти 52 403); комунального господарства (40 931 проти 27 806); розповсюдження коронавірусу (27 431); роботи органів юстиції (19 909); пенсійного забезпечення (18 264); дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (14 109 проти 9 452); охорони здоров'я (13 251 проти 8 145); діяльності посадових і службових осіб, корупції (11 005).**



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

Загалом, у розрахунку на 10 тисяч населення, найбільш активно зверталися (за середнього показника по Україні 79,7 звернень) жителі м. Києва (285,9), Дніпропетровської (145,3), Харківської (100,0), Запорізької (97,8), Миколаївської (90,3), Кіровоградської (89,7) областей; найменш активно – Тернопільської (32,3), Волинської (37,7), Закарпатської (38,4) та Луганської (41,9) 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, **167 242 звернення**, зареєстрованих на урядовій «гарячій лінії», інших спеціалізованих сервісах. Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 7,7 % з них, вирішено позитивно. На питання, порушені у 91,7 % 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 у вирішенні порушених у зверненнях питань заявники висловили **1 492 подяки** (у т. ч. 607 – працівникам Центру), зокрема: *Президенту України – за сприяння у встановленні щомісячної компенсаційної виплати пенсіонерам віком 80 років і старше, проведенні якісного ремонту автомобільної дороги від м. Запоріжжя до м. Бердянська Запорізької області та вирішення питання щодо визволення заручників терориста, який захопив автобус з людьми у м. Луцьку; працівникам Державної служби з надзвичайних ситуацій, які брали участь у гасінні лісових пожеж у Луганській області, – за вжиття належних заходів для локалізації та ліквідації даної надзвичайної ситуації; працівникам Міністерства соціальної політики – за підвищення з липня ц. р. розміру різних видів державної допомоги та пенсійного забезпечення; працівникам міністерств внутрішніх справ та юстиції – за ініціювання змін до законодавства щодо підвищення розмірів штрафів за перевищення швидкості водія на дорогах; Запорізькому міському голові, Кам'янському та Криворізькому міським головам Дніпропетровської області, а також Знам'янському міському голові Кропивницького району Кіровоградської області – за розвиток інфраструктури та впорядкування благоустрою (проведення ремонту доріг, відновлення вуличного освітлення, впорядкування спортивних майданчиків тощо) у містах Запоріжжі, Кам'янському, Кривому Розі та Знам'янці відповідно; працівникам УПСЗН Мукачівської міської ради Закарпатської області, УСЗН Добропільської райдержадміністрації Донецької області та сільському голові Гостромогильської сільської ради Ставищенського району Київської області – за надання матеріальної допомоги на лікування та вирішення соціально-побутових проблем; Дніпровському міському голові – за забезпечення продуктовими наборами пенсіонерів міста.*

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



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

