

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

У IV кварталі 2020 року Урядовим контактним центром (Центр) зареєстровано **505 664 звернення** (у III кварталі 2020 року – 486 360), що надійшли через засоби телефонного зв'язку, у т. ч. за допомогою спеціалізованих «гарячих ліній», – 470 787 і технології Skype – 38, а також Інтернет – 26 331 електронних звернень (зокрема через Урядовий портал -2 644, вебсайт Офіційного інтернет-представництва Президента України - 2 583, вебсайт - Урядового контактного центру – 21 104)

Протягом кварталу працівниками Центру надавались консультації, роз'яснення і 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 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 питань безпеки дітей в Інтернеті;
- з прийому звернень у рамках реалізації державної програми компенсацій для підприємців «Доступні кредити 5-7-9 %»;
- з питань освіти для мешканців тимчасово окупованих територій.

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.

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.

З числа звернень, отриманих різними каналами комунікації, більшість (**298 687, або 59,1 %** 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 надавались також через вебсайт, чати та офіційну сторінку Центру в соціальній мережі Facebook.

Решта звернень (**206 977, або 40,9 %**) 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 (117 874** звернення проти 99 135 у III кварталі); **комунального господарства (65 068** проти 40 931); **діяльності органів**

виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (48 753 проти 75 979); розповсюдження коронавірусу (28 348); роботи органів юстиції (16 819); пенсійного забезпечення (14 763); охорони здоров'я (14 213); дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (13 131).



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

Загалом, у розрахунку на 10 тисяч населення, найбільш активно зверталися (за середнього показника по Україні 85,3 звернень) жителі м. Києва (589,3), Дніпропетровської (147,9), Харківської (116,9), Херсонської (103,9), Запорізької (101,9), Київської (96,1), Миколаївської (96,1), Кіровоградської (95,4) областей; найменш активно – Тернопільської (35,9), Закарпатської (40,8), Волинської (43,1) та Луганської (44,7) 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, **195 680 звернень**, зареєстрованих на урядовій «гарячій лінії», інших спеціалізованих сервісах. Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх

розгляду свідчить, що питання, порушені у 9,5 % з них, вирішено позитивно. На питання, порушені у 89,9 % 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 0,2 %. Відмовлено заявникам у розгляді у 0,4 % звернень, оскільки вирішення порушених питань не передбачено законодавством або можливе лише у судовому порядку.

За сприяння у вирішенні порушених у зверненнях питань заявники висловили **1 553 подяки** (у т. ч. 762 – працівникам Центру), зокрема: *Президенту України та Міністру охорони здоров'я – за матеріально-технічне забезпечення Університетської клініки Запорізького державного медичного університету (закупівлю новітнього діагностичного та хірургічного медичного обладнання та тест-систем на виявлення COVID-19); голові Луганської облдержадміністрації, керівнику та заступнику керівника військово-цивільної адміністрації міста Северодонецьк Луганської області – за евакуацію постраждалих від пожежі у м. Северодонецьку та забезпечення їх тимчасовим житлом; керівнику військово-цивільної адміністрації м. Торецьк 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.*



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

