

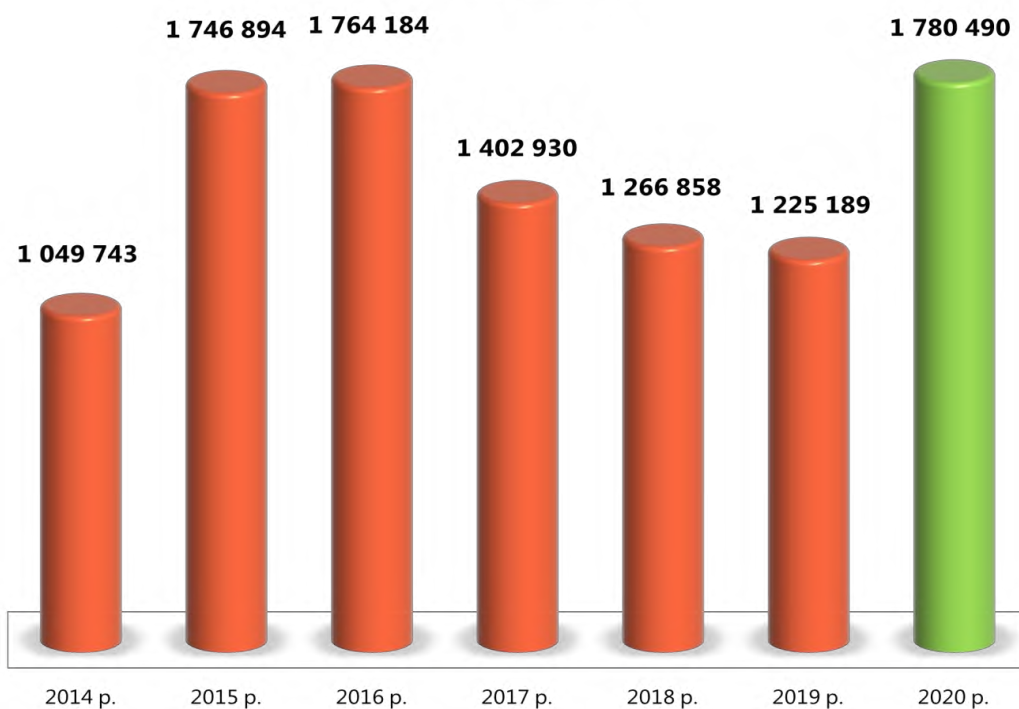
Інформація про звернення, що надійшли на урядову «гарячу лінію», інші сервіси Урядового контактного центру у 2020 році

Упродовж 2020 року державна установа «Урядовий контактний центр» (Центр), яка є базовою складовою Єдиної системи опрацювання звернень, забезпечила у цілодобовому режимі функціонування урядової «гарячої лінії», спеціалізованих «гарячих ліній», у т. ч. для громадян з вадами слуху за допомогою відеозв'язку; приймання електронних звернень, поданих заявниками через Урядовий портал, веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України, веб-сайт Центру, офіційну сторінку в соціальній мережі Facebook, а також в онлайн-режимі (чати) через месенджери.

Працівниками Центру у 2020 році забезпечено прийняття **1 374 770 дзвінків**; зареєстровано **1 780 490 звернень** (у 2019 році – 1 225 189), що надійшли через засоби телефонного зв'язку, у т. ч. за допомогою спеціалізованих «гарячих ліній» – 1 624 741, і технології відеозв'язку – 155, а також Інтернет – 112 741 електронних звернень (через Урядовий портал – 12 371, веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України – 13 083, веб-сайт Центру – 87 287) та через чати – 42 824.

На фоні впровадження нових спеціалізованих «гарячих ліній» та розширення комунікації з громадянами за допомогою чатів для онлайн-консультування Центром зафіксовано надходження найбільшої за останні п'ять років кількості звернень, що обумовлено соціально-економічною ситуацією в країні, пов'язаною з впровадженням карантинних заходів, спричинених **поширенням на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19**, яка вплинула на всі сфери життя громадян.

Динаміка надходження звернень на урядову "гарячу лінію" у 2014 - 2020 рр.



Окрім того, працівниками Центру опрацьовано **1 129 685 запитів** громадян, що отримані в рамках проекту «Цифрова держава» через чат «Дія» та через інші

спеціалізовані чати. Загалом Центром зареєстровано та опрацьовано **2 910 175** звернень та запитів від громадян.

Протягом року, у процесі реформування роботи Центру, з метою осучаснення її відповідно до потреб суспільства, надання безпосередньо працівниками Центру більш оперативної інформації, консультацій і роз'яснень з актуальних питань, що турбують громадян, впроваджувалися нові канали комунікації із заявниками: збільшено кількість спеціалізованих «гарячих ліній» та чатів для онлайн-консультування, запроваджено роботу голосового чат-бота та сервісу для перевірки стану розгляду звернень за допомогою месенджерів.

З урахуванням впроваджених раніше, в Центрі було забезпечено роботу спеціалізованих «гарячих ліній»:

- для громадян з порушенням слуху – через відеозв'язок;
- 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 боротьби з гральним бізнесом;
- для кандидатів на посади фахівців з питань реформ;
- щодо якості роботи державних установ;
- 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;
- з питань пов'язаних з перетином адміністративної межі з АР Крим;
- з питань безпеки дітей в Інтернеті;
- для консультування застрахованих осіб та суб'єктів господарювання стосовно отримання матеріальної допомоги на період здійснення обмежувальних протиепідемічних заходів;
- «Міндовкілля на зв'язку».

Опрацьовувались повідомлення дописувачів 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 (чат «Дія» – для допомоги громадянам у рамках проекту «Цифрова держава» і з питань підтримки підприємців малого та середнього бізнесу); Мінсоцполітики (з питань соціального захисту); до МОН (з питань освіти та вступної кампанії) та Міндовкілля.

Центр, за результатами аналізу проблематики звернень та моніторингу їх розгляду органами державної влади надавав у визначені терміни Секретаріату Кабінету Міністрів, центральним і місцевим органам виконавчої влади відповідні інформаційно-аналітичні матеріали. Загалом було підготовлено **1595** інформаційно-аналітичних матеріалів (302 інформаційно-аналітичні довідки, 359 статистичних матеріалів та 934 інфографіки з відображенням кількісних і якісних характеристик отриманих звернень, географічної прив'язки, проблемних питань тощо).

З числа звернень, отриманих за допомогою телефонного зв'язку та через особистий електронний кабінет, більшість (**1 056 659, або 59,3 %** 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 (723 831, або 40,7 %) 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 упродовж року (з урахуванням опрацьованих Центром) були питання: **соціального захисту населення (362 087 звернень проти 303 961 у 2019 році); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (213 792 проти 63 959); комунального господарства (179 262 проти 203 679); пов'язані з коронавірусом (120 115); пенсійного забезпечення (77 021); роботи органів юстиції (65 859 проти 40 353); охорони здоров'я (47 980 проти 37 642); діяльності посадових і службових осіб, корупції (45 635).**



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

Загалом, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 296,2 звернення), найбільша кількість їх припадає на м. Київ (1 081,5, з урахуванням

звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (522,4), Харківську (385,4), Херсонську (349,7), Запорізьку (349,1), Київську (330,9), Миколаївську (328,2), Кіровоградську (325,1) області; найменша кількість – на Тернопільську (122,2), Закарпатську (135,5), Волинську (143,5) та Луганську (147,8) області. Дані показники (у розрахунку на чисельність населення на певній території) свідчать про активність населення та найбільшу сконцентрованість проблем, що турбують громадян, у місті Києві та Дніпропетровській області

Упродовж 2020 року органами виконавчої влади, іншими державними органами, Секретаріатом Кабінету Міністрів України та Офісом Президента України розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **704 015 звернень**, 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 91,6 % 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 0,4 % 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 **5 378 подяк** (у т.ч. 2 203 – працівникам Центру), 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 COVID-19, установа на всій території України карантину для запобігання поширенню гострого респіраторного захворювання COVID-19, запровадження на час дії карантину телевізійних уроків для учнів загальноосвітніх шкіл, матеріально-технічне забезпечення Університетської клініки Запорізького державного медичного університету (закупівлю новітнього діагностичного та хірургічного медичного обладнання та тест-систем на виявлення COVID-19), проведення індексації розміру пенсійного забезпечення, виплату доплати до пенсії у розмірі 1000 грн, доплату коштів у розмірі 300 грн до житлової субсидії, встановлення щомісячної компенсаційної виплати пенсіонерам віком від 80 років; Уряду – за закриття закладів грального бізнесу, що функціонували під вивісками «Національна лотерея»; працівникам Міністерства соціальної політики – за підвищення з липня 2020 року 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 – 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 доставку медикаментів та продуктів харчування особам похилого віку під час карантину; 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; 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.*

КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ, ЩО НАДІЙШЛИ НА УРЯДОВУ «ГАРЯЧУ ЛІНІЮ» У 2020 РОЦІ

Загальна кількість звернень
1 780 490*



заресстровані за допомогою засобів телефонного зв'язку, у т. ч. на інформаційно-довідковій службі та спеціалізовані «гарячі лінії»

1 624 741

155

консультації, надані за допомогою чатів, у т. ч. з питань малого і середнього бізнесу, Міністерства соціальної політики, Міністерства закордонних справ

736 848**

112 741

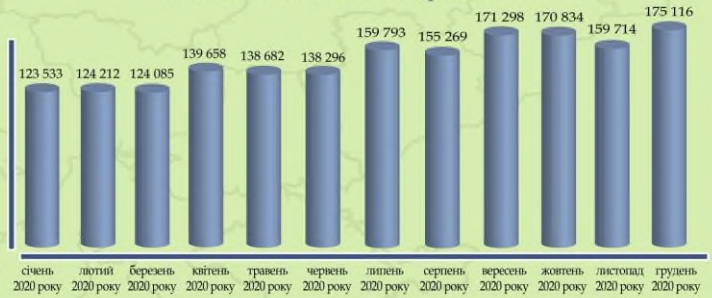
e-mail Центру
29

Дія
* «чат Дія»
435 661

заресстровані за допомогою засобів відеозв'язку від громадян із порушенням слуху

заресстровані через Урядовий портал, сайт Офісу Президента України та веб-сайт Центру

Динаміка надходження звернень



звернення, надіслані на розгляд ОБВ, іншим державним органам, Офісу Президента України, СКМУ
40,7 %

* крім того, 435 661 запит, отриманих у рамках проекту «Цифрова держава» через чат «Дія»
** у т.ч. 42 824 звернення, внесені до бази звернень Центру, на які було надано консультації та довідкову інформацію

Урядовий контактний центр, 2021 рік

КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ, ЩО НАДІЙШЛИ НА СПЕЦІАЛІЗОВАНІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ» ТА ЧАТИ У 2020 РОЦІ

 «гаряча лінія» з питань земельної реформи (щодо запровадження ринкового обігу земель сільгосп-призначення) 1 593	 «гаряча лінія» з питань, пов'язаних з коронавірусом SARS-CoV-2 120 115	 «гаряча лінія» з питань протидії контрабанді та корупції під час митного оформлення товарів 28 439	 допомога підприємцям та застрахованим особам під час карантину 7 045	 «гаряча лінія» підтримки національної онлайн-платформи з цифрової грамотності 5 128	 «гаряча лінія» з питань безпеки дітей в Інтернеті 4 806	 «гаряча лінія» з питань протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей 29 455
 «гаряча лінія» для кандидатів на посади фахівців нової державної служби, у т.ч. через сайт www.career.gov.ua 13 784	 державна програма «доступні кредити 5-7-9%» 579	 «гаряча лінія» «Міндовкілля на зв'язку» 245	 звернення від суб'єктів господарювання 6 531	 «гаряча лінія» для боротьби з гральним бізнесом 573	 «гаряча лінія» з питань якості роботи державних установ 235	 телефон довіри Апарату РНБО України для повідомлень про випадки контрабанди та корупції під час митного оформлення товарів, ухилення від сплати митних платежів 50
 запити у чат «Дія» Міністерства цифрової трансформації 435 661	 отримання консультацій через чат Міністерства соціальної політики, з питань соціального захисту населення 25 603	 отримання консультацій через чати за допомогою месенджерів, з питань підтримки підприємств малого та середнього бізнесу 9 914	 on-line чат Міністерства закордонних справ 638 901			

Урядовий контактний центр, 2021 рік