

Інформація про звернення, що надійшли на урядову «гарячу лінію», інші сервіси Урядового контактного центру у лютому 2021 року

У лютому 2021 року Урядовим контактним центром (Центр) прийнято **128 858 дзвінків**, опрацьовано і зареєстровано **229 353 звернення**, що надійшли через засоби телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії» – 152 889, через Інтернет – 9 292 електронних звернення (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 850, Урядовий портал – 975, веб-сайт Урядового контактного центру – 7 467), через відеозв'язок – 24 та за допомогою сервісів онлайн-консультування – 67 148.

Працівниками Центру надавалися заявникам консультації, роз'яснення та 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 з питань контрабанди та корупції на митниці;
- з питань протидії поширенню коронавірусної інфекції (SARS-CoV-2) в Україні;
- для підприємців;
- з питань земельної реформи;
- для кандидатів на посади фахівців нової державної служби;
- 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 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».

Продовжується приймання та опрацювання повідомлень через чати за допомогою месенджерів: до МЗС; до Мінцифри (за проектом «Цифрова держава» через застосунок «Дія» і з питань підтримки підприємців малого та середнього бізнесу); Мінсоцполітики – з питань соціального захисту; Міндовкілля.

Загальна характеристика звернень

З усіх звернень, отриманих різними каналами комунікації (у т. ч. через веб-сайт і чати), більшість (154 951, або 67,6 % від загального числа), що не потребували розгляду державних органів, опрацьовані працівниками Центру з наданням заявникам консультацій та роз'яснень, а також довідкової інформації.

Менше третини звернень (74 402, або 32,4 %) потребували предметного розгляду і були надіслані органам виконавчої влади, Офісу Президента України, державним колегіальним органам і Секретаріату Кабінету Міністрів України.

У лютому спостерігалось збільшення кількості звернень з питань **будівництва та благоустрою (3 914 проти 1 986 у січні 2021 року); освіти, науки та інтелектуальної власності (1 443 проти 962); оплати праці (2 753 проти 1 843); транспортного обслуговування (1 358 проти 1 003); роботи органів юстиції (5 724 проти 4 624); охорони здоров'я (4 316 проти 3 595).**

У той же час зменшилось надходження звернень стосовно **соціального захисту населення (40 243 проти 46 356); пенсійного забезпечення (10 450 проти 12 099); розповсюдження коронавірусу (3 548 проти 5 698); державної підтримки під час карантину (2 178 проти 6 434).**

Як і попереднього місяця, найбільш актуальними для заявників (з урахуванням опрацьованих Центром) залишилися питання: **соціального захисту населення (40 243 звернення); комунального господарства (21 587); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (13 183); пенсійного забезпечення (10 450); роботи органів юстиції (5 724); дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (4 354).**



У розрахунку кількості звернень на 10 тисяч населення за регіональним розподілом у зверненнях домінували питання: **соціального захисту населення** – найбільше звернень надійшло з *Херсонської, Вінницької, Кіровоградської та Волинської областей*; **комунального господарства** – з *Кіровоградської, Луганської та Миколаївської областей*; **діяльності органів влади та органів місцевого самоврядування** – з *м. Києва, Дніпропетровської, Херсонської, Київської та Харківської областей*; **пенсійного забезпечення** – з *Дніпропетровської, Кіровоградської та Харківської областей, м. Києва*; **роботи органів юстиції** – із *Закарпатської, Херсонської, Івано-Франківської та Харківської областей*; **діяльності посадових і службових осіб, корупції** – з *м. Києва, Львівської, Запорізької та Дніпропетровської областей*; **дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності** – з *м. Києва, Дніпропетровської, Одеської та Кіровоградської областей*.

У цілому найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 25,1 звернення), припадає на м. Київ (83,2 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (45,8), Херсонську (39,1), Кіровоградську (36,0), Сумську (35,1), Харківську (34,5), Київську (32,2) області, найменше – на Луганську (14,3), Закарпатську (14,9), Тернопільську (15,3) та Волинську (18,1) області. Дані показники (у розрахунку на чисельність населення на певній

території) свідчать про активність населення та найбільшу сконцентрованість проблем, що турбують громадян і потребують розв'язання, у місті Києві та Дніпропетровській області.

Переважна більшість (81 %) звернень **невідкладного характеру (288)**, як і у січні, була спричинена проблемами у сфері **охорони здоров'я** та пов'язана, зокрема, з наданням необхідної медичної допомоги хворим із симптомами COVID-19. Так, більше половини усіх звернень стосувалося забезпечення хворих на цукровий діабет та інші тяжкі захворювання медичними препаратами на пільгових умовах, крім того – сприяння у госпіталізації, надання екстреної медичної допомоги хворим удома, переведення хворих до медичних закладів, у яких є можливість надання їм необхідної допомоги, тощо. Оперативного реагування потребували також звернення щодо відсутності опалення, електро- або газопостачання у житлових будинках, дошкільному та загальноосвітньому навчальних закладах; розчищення від снігових заметів автомобільних доріг; термінового проведення ремонту пошкоджених повітряних ліній електропередачі, систем опалення, водо- та газопостачання житлових будинків; погрози вчинення терористичного акту тощо.

Упродовж лютого органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів України розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **74 866 звернень**, зареєстрованих Центром.

Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 6,9 % з них, вирішено позитивно. На питання, порушені у 92,5 % 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 0,3 % розглянутих звернень заявникам відмовлено у розгляді, оскільки вирішення порушених питань не передбачено законодавством або можливе лише у судовому порядку.

За сприяння у вирішенні порушених у зверненнях питань заявники висловили **541 подяку** (у т. ч. 233 – працівникам Центру), зокрема: Президенту України – за підписання Указу № 43/2021 «Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 2 лютого 2021 року «Про застосування персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій)», яким уведено в дію зазначене рішення, та блокування мовлення телевізійних каналів «112 Україна», «NewsOne» та «ZiK»; Овруцькому міському голові та керівнику військово-цивільної адміністрації м. Торецьк – за оперативне розчищення від снігу автомобільних доріг та тротуарів на вулицях міст Овруча Коростенського району Житомирської області та Торецька Донецької області; Славуцькому міському голові – за покращення благоустрою м. Славути Шепетівського району Хмельницької області.