

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

У січні 2021 року Урядовим контактним центром (Центр) прийнято **130 972 дзвінки**, опрацьовано і зареєстровано **250 980 звернень**, що надійшли через засоби телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії» – 157 994, через Інтернет – 9 407 електронних звернень (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 1 330, Урядовий портал – 891, веб-сайт Урядового контактного центру – 7 186), через відеозв'язок – 4 та за допомогою сервісів онлайн-консультування – 83 575.

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 забезпечення 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 масиву звернень, отриманих різними каналами комунікації (у т. ч. через веб-сайт і чати), більшість (**177 056, або 70,5 %** від загального числа), 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 офіційну сторінку Центру в соціальній мережі Facebook.

Менше третини звернень (**73 924, або 29,5 %**) потребували предметного розгляду і були надіслані Офісу Президента України, органам виконавчої влади, державним колегіальним органам і Секретаріату Кабінету Міністрів України.

У січні спостерігалось збільшення кількості звернень з питань **пенсійного забезпечення** (**12 099** проти 6 209 у грудні 2020 р., переважно за рахунок збільшення числа звернень щодо нарахування та перерахунку пенсій) та **зайнятості та безробіття** (856 проти 678, за рахунок зростання числа звернень щодо призначення часткової допомоги по безробіттю на час карантину). У той же час зменшилось надходження звернень стосовно

розповсюдження **коронавірусу** (5 698 проти 11 121); **оплати праці** (1 843 проти 2 444); **діяльності підприємств та установ** (1 812 проти 2 304); **державної підтримки під час карантину** (6 434 проти 8 628), **будівництва та благоустрою** (1 986 проти 2 363).

Як і попереднього місяця, найбільш актуальними для заявників (з урахуванням опрацьованих Центром) залишилися питання: **соціального захисту населення** (46 356 звернення); **комунального господарства** (21 060); **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** (12 144); **роботи органів юстиції** (4 624); **дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності** (4 130).



У розрахунку кількості звернень на 10 тисяч населення за регіональним розподілом у зверненнях домінували питання: **соціальний захист населення** – Херсонська, Кіровоградська та Дніпропетровська області; **комунальне господарство** – Дніпропетровська область, м. Київ, Харківська, Київська та Запорізька області; **пенсійне забезпечення** – Дніпропетровська, Кіровоградська та Харківська області; **діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** – м. Київ, Дніпропетровська, Харківська та Херсонська області; **державна підтримка під час карантину** – м. Київ, Чернігівська, Черкаська та Полтавська області; **коронавірус** – м. Київ, Харківська та Дніпропетровська області; **робота органів юстиції** – м. Київ, Київська, Дніпропетровська та Кіровоградська області; **дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності** – м. Київ, Одеська, Дніпропетровська та Івано-Франківська області.

У цілому найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 25,1 звернення), припадає на м. Київ (81,9 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (48,4), Харківську (39,9), Херсонську (39,2), Кіровоградську (35,8), Полтавську (34,4), Київську (33,8) області, найменше – на Тернопільську (13,0), Закарпатську (13,8), Луганську (15,1) та Волинську (15,5) області. Дані показники (у розрахунку на чисельність населення на певній території) свідчать про активність населення та найбільшу концентрацію проблем, що турбують громадян і потребують розв'язання, у місті Києві та Дніпропетровській області.

Як і попереднього місяця, переважна більшість звернень (90%), що потребували **невідкладного реагування (391)**, була спричинена проблемами у **медичній сфері** та стосувалася,

зокрема, надання необхідної медичної допомоги хворим із симптомами COVID-19. Дві третини усіх звернень були викликані проблемами із забезпеченням хворих на цукровий діабет та інші тяжкі захворювання медичними препаратами на пільгових умовах, крім того – затримками або відмовами у виїзді до хворих (у т. ч. із підозрою на зараження коронавірусною інфекцією) бригад екстреної медичної допомоги, проблемами із госпіталізацією, проведенням тестування на зараження коронавірусом SARS-CoV-2, переведенням пацієнтів до медичних закладів, у яких є можливість надання їм необхідної допомоги, відсутністю у лікарні кисню для апаратів штучної вентиляції легень тощо. Оперативного реагування потребували також звернення щодо відсутності опалення у житлових будинках та медичному закладі; термінового проведення ремонту пошкоджених, у т. ч. внаслідок негоди, повітряних ліній електропередачі; систем водо-, газо- та електропостачання житлових будинків; погрози вчинення терористичного акту тощо.

Упродовж січня органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів України розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **68 208 звернень**, зареєстрованих Центром.

Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 8,3 % з них, вирішено позитивно. На питання, порушені у 91,0 % 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 0,5 % 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 **457 подяк** (у т. ч. 209 – працівникам Центру), зокрема: *Президенту України – за впровадження на час дії загальнодержавного карантину одноразової матеріальної допомоги суб'єктам господарювання і застрахованим особам та звільнення платників єдиного податку першої групи від сплати цього податку та єдиного соціального внеску на період з грудня 2020 року по травень 2021 року; Прем'єр-міністру України – за проведення перерахунку пенсійного забезпечення окремих категорій громадян з 1 січня 2021 року у зв'язку з підвищенням розміру мінімальної заробітної плати; керівнику військово-цивільної адміністрації міста Авдіївка Донецької області – за надання грошової компенсації власникам об'єктів зруйнованого житла у місті Авдіївці у розмірі 300 тисяч гривень.*