

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

У березні 2021 року Урядовим контактним центром (Центр) прийнято **122 230 дзвінків**, опрацьовано і зареєстровано **245 757 звернень**, що надійшли через засоби телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії» – 147 947, через Інтернет – 11 244 електронних звернень (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 1 152, Урядовий портал – 1 052, веб-сайт Урядового контактного центру – 9 040), через відеозв'язок – 17 та за допомогою сервісів онлайн-консультування – 86 549.

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».

5 березня 2021 року відбулася презентація пілотного проекту «Почуй мене», ініційованого першою леді України Оленою Зеленською та Міністерством соціальної політики. У рамках цього проекту громадяни з вадами слуху отримали змогу скористатися послугою сурдоперекладача під час дистанційного звернення на «гарячу лінію» 1539.

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 усього масиву звернень, отриманих різними каналами комунікації (у т. ч. через веб-сайт і чати), більшість (**168 828, або 68,7 %** 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 (**76 929, або 31,3 %**) потребували предметного розгляду і були надіслані органам виконавчої влади, державним колегіальним органам, Офісу Президента України і Секретаріату Кабінету Міністрів України.

У березні спостерігалось збільшення кількості звернень (з урахуванням наданих Центром консультацій) з питань **пенсійного забезпечення** (17 610 проти 10 450 у лютому 2021 р.); розповсюдження **коронавірусу** (5 987 проти 3 548); **зайнятості та безробіття** (1 798 проти 1 240); **аграрної політики і земельних відносин** (3 006 проти 2 311); **діяльності посадових і службових осіб, корупції** (5 748 проти 4 592); **охорони здоров'я** (5 391 проти 4 316).

У той же час зменшилось надходження звернень стосовно **державної підтримки під час карантину** (852 проти 2 178); **будівництва та благоустрою** (2 601 проти 3 914); **комунального господарства** (14 421 проти 21 587); **освіти, науки та інтелектуальної власності** (1 102 проти 1 443); **соціального захисту населення** (36 488 проти 40 243).

Як і попереднього місяця, найбільш актуальними для заявників залишилися питання: **соціального захисту населення** (36 488 звернень); **пенсійного забезпечення** (17 610); **комунального господарства** (14 421); **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** (13 511); **роботи органів юстиції** (6 077); **коронавірусу** (5 987); **діяльності посадових і службових осіб, корупції** (5 748); **охорони здоров'я** (5 391).



У розрахунку кількості звернень на 10 тисяч населення за регіональним розподілом у зверненнях домінували питання: **соціальний захист населення** – найбільше звернень надійшло з *Миколаївської, Кіровоградської, Сумської та Дніпропетровської областей*; **комунальне господарство** – з *м. Києва, Дніпропетровської, Запорізької, Київської та Харківської областей*; **пенсійне забезпечення** – з *Харківської, Кіровоградської, Дніпропетровської та Полтавської областей*; **діяльність посадових і службових осіб, корупція** – з *м. Києва, Полтавської, Дніпропетровської, Запорізької та Київської областей*; **дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності** – з *м. Києва, Одеської, Дніпропетровської та Запорізької областей*; **охорона здоров'я** – з *м. Києва, Дніпропетровської та Київської областей*; **робота органів юстиції** – з *м. Києва, Київської та Полтавської областей*.

У цілому найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 28,9 звернення), припадає на м. Київ (86,6 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади),

Дніпропетровську (44,3), Кіровоградську (37,5), Харківську (36,1), Сумську (35,8), Київську (35,3), Миколаївську (34,1), Запорізьку (34,0) області, найменше – на Луганську (13,7), Тернопільську (13,9), Закарпатську (16,3) та Волинську (16,5) 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.

3-поміж звернень, що потребували **невідкладного реагування (343)**, майже уп’ятеро, у порівнянні з лютим, збільшилася кількість клопотань щодо надання необхідної медичної допомоги хворим із симптомами COVID-19. Загалом, 94 % звернень невідкладного характеру були спричинені проблемами у **медичній сфері**. Так, утричі зросло надходження скарг стосовно проблем із госпіталізацією (кожне третє звернення), удвічі – з приводу затримок або відмов у виїзді бригад екстреної медичної допомоги до хворих (у т. ч. із підозрою на зараження коронавірусною інфекцією). Третина звернень була викликана незабезпеченням хворих на цукровий діабет та інші тяжкі захворювання медичними препаратами на пільгових умовах, крім того – проблемами з отриманням хворими медичної допомоги удома, неналежним проведенням лікування пацієнтів у лікарнях, відсутністю у медичних закладах кисню для апаратів штучної вентиляції легень тощо.

Оперативного реагування потребували також звернення щодо термінового проведення ремонту пошкоджених повітряних ліній електропередачі, покрівель та систем опалення, електро- і газопостачання та водовідведення житлових будинків; протиправних дій працівників пенітенціарних закладів (відмов у наданні медичної допомоги засудженим) тощо.

Упродовж березня органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів України розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **77 922 звернення**, зареєстровані Центром.

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 0,3 %. На 0,3 % 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 **478 подяк** (у т. ч. 217 – працівникам Центру), зокрема: *Уряду – за прийняття постанови від 22 лютого ц. р. № 127 «Про додаткові заходи соціального захисту пенсіонерів у 2021 році» та проведення відповідно до неї індексації пенсійного забезпечення; міському голові м. Маріуполя Донецької області – за впорядкування благоустрою м. Маріуполя; АТ «Українська залізниця» – за відновлення курсування електропоїзду за маршрутом «Київ – Житомир – Київ».*