

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

Упродовж квітня 2021 року Урядовим контактним центром (Центр) прийнято **114 088 дзвінків**, опрацьовано і зареєстровано **242 856 звернень**, що надійшли через засоби телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії» – 134 434, через Інтернет – 10 611 електронних звернень (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 877, Урядовий портал – 803, веб-сайт Урядового контактного центру – 8 931), через відеозв'язок – 41 та за допомогою сервісів онлайн-консультування – 97 770.

Працівники Центру надавали заявникам консультації, роз'яснення і довідкову інформацію, зокрема за допомогою спеціалізованих сервісів, у тому числі спеціалізованої лінії для громадян з порушенням слуху через відеозв'язок та лінії для громадян з порушенням слуху в рамках проєкту «Почуй мене», 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 стосовно отримання допомоги на період здійснення обмежувальних протиепідемічних заходів;
- «Міндовкілля на зв'язку».

22 квітня ц. р. на платформі Урядового контактного центру розпочала роботу «гаряча лінія» Міністерства у справах ветеранів, створена для звернень з питань ветеранів війни та членів їх сімей.

Продовжується приймання та опрацювання повідомлень через чати за допомогою месенджерів: до МЗС; до Мінцифри (за проєктом «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 (**178 661, або 73,6 %** 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.

Решта звернень (**64 195, або 26,4 %**) була надіслана органам виконавчої влади, державним колегіальним органам, Офісу Президента України і Секретаріату Кабінету Міністрів України, оскільки звернення потребували предметного розгляду відповідно до компетенції.

У квітні спостерігалось збільшення кількості звернень (з урахуванням наданих Центром консультацій) з деяких питань, зокрема: **державної підтримки під час карантину (6 414** проти 852 у березні 2021 року); розповсюдження **коронавірусу (7 734** проти 5 986). У той же час зменшилося надходження звернень стосовно **пенсійного забезпечення (8 555** проти 17 610); **зайнятості та безробіття (1 197** проти 1 798); **оплати праці (2 186** проти 2 890); **охорони здоров'я (4 037** проти 5 391); **діяльності посадових і службових осіб, корупції (4 663** проти 5 748); **соціального захисту населення (31 414** проти 35 582).

Як і у березні ц. р., найбільш актуальними у тематичній структурі звернень є питання: **соціальний захист населення (31 414** звернень); **діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (13 541)**; **комунальне господарство (12 143)**; **пенсійне забезпечення (8 555)**; **коронавірус (7 734)**; **державна підтримка під час карантину (6 414)**; **робота органів юстиції (5 247)**; **діяльність посадових і службових осіб, корупція (4 663)**.



У розрахунку кількості звернень на 10 тисяч населення за регіональним розподілом у зверненнях домінували питання: **соціального захисту населення** – найбільше звернень надійшло з *Херсонської, Кіровоградської, Харківської, Миколаївської та Одеської областей*; **комунального господарства** – з *м. Києва, Київської, Дніпропетровської, Запорізької та Сумської областей*; **пенсійного забезпечення** – з *Дніпропетровської, Харківської, Полтавської, Кіровоградської областей та м. Києва*; **діяльності посадових і службових осіб, корупції** – з *Рівненської, Херсонської, Миколаївської, Кіровоградської та Полтавської областей*; **дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності** – з *м. Києва, Одеської, Дніпропетровської, Запорізької та Київської областей*; **роботи органів юстиції** – з *м. Києва, Дніпропетровської та Полтавської областей*; **охорони здоров'я** – з *м. Києва, Дніпропетровської та Кіровоградської областей*.

Загалом найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 25,1 звернення), припадає на м. Київ (88,3 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Запорізьку (35,7), Дніпропетровську (35,4), Київську (33,1), Харківську (32,7), Кіровоградську (31,2), Полтавську (30,7) Сумську (30,4) області, найменше – на Волинську (11,0), Луганську (11,5), Тернопільську (12,6), Закарпатську (14,1) та Чернівецьку (16,1) 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 містах Києві, Запорізькій та Дніпропетровській областях.

Більше третини звернень **невідкладного характеру (286)** були пов'язані з наданням необхідної медичної допомоги хворим із симптомами COVID-19, з них три чверті стосувалися сприяння у госпіталізації до лікарень осіб з цим захворюванням. У цілому 93 % звернень, що потребували невідкладного реагування, як і у березні, були спричинені проблемами у сфері **охорони здоров'я**, насамперед проблемами із госпіталізацією (41 % усіх звернень), забезпеченням хворих на цукровий діабет та інші тяжкі захворювання медичними препаратами на пільгових умовах (кожне четверте звернення), затримками або відмовами у виїзді до хворих (у т. ч. з підозрою на зараження коронавірусною інфекцією) бригад екстреної медичної допомоги, відсутністю у медичних закладах кисню для апаратів штучної вентиляції легень тощо. У зв'язку із запровадженням обмежень на проїзд у громадському транспорті в м. Києві та припиненням транспортного сполучення в окремих областях заявник - хворі на ниркову недостатність скаржилися щодо відсутності можливості дістатися до лікарень для проведення життєво необхідної процедури гемодіалізу, а хворі на цукровий діабет – для отримання життєво необхідних медичних препаратів.

Оперативного реагування вимагали також звернення щодо ліквідації пожеж, термінового проведення ремонту пошкоджених, у т. ч. внаслідок негоди, повітряних ліній електропередачі, систем електропостачання та водовідведення житлових будинків, відновлення електропостачання медичного закладу тощо.

У квітні органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **73 699 звернень**, зареєстрованих Центром.

Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 6,8 % з них, вирішено позитивно. На питання, порушені у 92,6 % 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 0,3 % 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 **501 подяку** (у т. ч. 246 – працівникам Центру), зокрема: *Президенту України – за проведення перерахунку розміру пенсійного забезпечення працюючим пенсіонерам з 1 квітня ц. р.; працівникам Міністерства охорони здоров'я – за забезпечення вакциною та проведення вакцинації від захворювання COVID-19; міському голові м. Буча та працівникам Іванківської селищної ради Київської області – за надання матеріальної допомоги на лікування та вирішення соціально-побутових проблем; міському голові м. Львова та голові районної адміністрації Запорізької міської ради по Олександрівському району – за сприяння у покращенні благоустрою міст Львова та Запоріжжя.*