

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

Упродовж травня 2021 року Урядовим контактним центром (Центр) прийнято **115 221 дзвінок**, опрацьовано і зареєстровано **244 741 звернення**. З них 135 201 звернення надійшло через засоби телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії», 8 820 – через Інтернет (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 853, Урядовий портал – 801, веб-сайт Урядового контактного центру – 7 166), 2 – через відеозв'язок та 100 718 – за допомогою сервісів онлайн-консультування.

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»;
- 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; Міндовкілля.

Загальна характеристика звернень

З масиву звернень, отриманих різними каналами комунікації (у т. ч. через веб-сайт і чати), більшість (**182 076, або 74,4 %** 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.

Близько чверті звернень (**62 665, або 25,6 %**) потребували предметного розгляду і були надіслані Офісу Президента України, органам виконавчої влади, державним колегіальним органам і Секретаріату Кабінету Міністрів України.

У травні спостерігалось збільшення кількості звернень (з урахуванням наданих Центром консультацій) з питань **державної підтримки під час карантину (8 719 проти 6 414 у квітні 2021 року); соціального захисту населення (34 687 проти 31 414); транспортного обслуговування (1 031 проти 950); будівництва та благоустрою (2 664 проти 2 527); дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (4 872 проти 4 636); зайнятості та безробіття (1 285 проти 1 253).**

У той же час зменшилось надходження звернень стосовно **коронавірусу (3 893 проти 7 734); пенсійного забезпечення (6 528 проти 8 555); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (12 173 проти 13 541); роботи органів юстиції (4 990 проти 5 247); аграрної політики і земельних відносин (2 781 проти 2 913).**

Найбільш актуальними для заявників залишилися питання (з урахуванням наданих Центром консультацій): **соціального захисту населення (34 687 звернень); комунального господарства (12 220); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (12 173); державної підтримки під час карантину (8 719); пенсійного забезпечення (6 528); роботи органів юстиції (4 990); дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності (4 872); діяльності посадових і службових осіб, корупції (4 502).**



У розрахунку кількості звернень на 10 тисяч населення за регіональним розподілом у зверненнях домінували питання: **соціального захисту населення** – найбільше звернень надійшло з м. Києва, Кіровоградської, Херсонської, Дніпропетровської та Миколаївської областей; **комунального господарства** – з Дніпропетровської області, м. Києва, Сумської, Харківської та Запорізької областей; **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** – з м. Києва, Дніпропетровської, Харківської, Полтавської та Київської областей; **державної підтримки під час карантину** – з м. Києва, Запорізької, Івано-Франківської, Полтавської та Сумської областей; **пенсійного забезпечення** – з Харківської області, м. Києва, Дніпропетровської, Кіровоградської, Сумської та Херсонської областей; **роботи органів юстиції** – з м. Києва, Дніпропетровської, Київської та Полтавської областей; **дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності** – з м. Києва, Одеської, Херсонської, Запорізької та Дніпропетровської областей; **діяльності посадових і службових осіб, корупції** – з м. Києва, Полтавської, Запорізької, Одеської, Львівської та Дніпропетровської областей.

У цілому найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 25,5 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 місті Києві та Дніпропетровській області.

Як і у квітні, переважна більшість звернень (89 %), що потребували **невідкладного реагування (196)**, була спричинена проблемами у сфері **охорони здоров'я** та стосувалася, зокрема, надання необхідної медичної допомоги хворим із симптомами COVID-19. Більше чверті усіх звернень було викликано проблемами із забезпеченням хворих на цукровий діабет та інші тяжкі захворювання медичними препаратами на пільгових умовах, чверть – проблемами із госпіталізацією, кожне п'яте – затримками або відмовами у виїзді до хворих (у т. ч. із підозрою на зараження коронавірусною інфекцією) бригад екстреної медичної допомоги.

Оперативного реагування потребували також звернення щодо знешкодження вибухонебезпечних предметів, ліквідації наслідків негоди, термінового проведення ремонту пошкоджених повітряних ліній електропередачі, ремонту систем газопостачання та водовідведення житлових будинків, погроз вчинення насильницьких дій із застосуванням вогнепальної зброї тощо.

У травні органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **57 993 звернення**, зареєстрованих Центром.

Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 7,6 % 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 0,4 %. 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 **437 подяк** (у т. ч. 192 – працівникам Центру), зокрема: *Президенту України – за будівництво у м. Запоріжжі мостів через Дніпро у рамках ініційованої ним державної програми «Велике будівництво»*; *Запорізькому міському голові – за налагодження роботи муніципального громадського транспорту у м. Запоріжжі*; *міському голові м. Сновськ Чернігівської області – за впорядкування благоустрою м. Сновська та надання допомоги мешканці міста, хворій на онкологічне захворювання, у лікуванні*; *Сіверському міському голові Бахмутського району Донецької області – за недопущення закриття КНП «Сіверська багатoproфільна лікарня планового лікування» Сіверської міської ради Бахмутського району Донецької області*; *Павлоградському міському голові Павлоградського району Дніпропетровської області – за повне матеріально-технічне забезпечення КЗ «Павлоградська міська лікарня № 4» Павлоградської міської ради*.