

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

Упродовж червня 2021 року Урядовим контактним центром (Центр) прийнято **111 165 дзвінків**, опрацьовано і зареєстровано **243 020 звернень та консультацій**, що надійшли різними каналами комунікації. Зокрема: 130 484 звернення надійшло через засоби телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії», 10 040 – через Інтернет (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 1024, Урядовий портал – 807, веб-сайт Урядового контактного центру – 8 209), 20 – через відеозв'язок та 102 476 – за допомогою сервісів онлайн-консультавання.

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»:

- консультавання 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 консультавання застрахованих осіб стосовно отримання допомоги на період здійснення обмежувальних протиепідемічних заходів;
- «Міндовкілля на зв'язку»;
- з питань ветеранів війни та членів їх сімей.

З початком вступної кампанії розпочато роботу «гарячої лінії» МОН за номером 0 800 504 570, а також «гарячої лінії» 1545\*6 та забезпечено приймання повідомлень у чатах з питань вступу до закладів професійної, фахової передвищої та вищої освіти.

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 (176 127, або 72,5 % від загального числа), що не потребували розгляду державних органів, опрацьовані працівниками Центру з наданням заявникам консультацій та роз'яснень, а також довідкової інформації.

Решта звернень (66 893, або 27,5 %) потребувала предметного розгляду і була надіслана органам виконавчої влади, державним колегіальним органам, Офісу Президента України і Секретаріату Кабінету Міністрів України.

У червні спостерігалось збільшення кількості звернень (з урахуванням наданих Центром консультацій) з питань **освіти, науки та інтелектуальної власності** (2 692 проти 1 113 у травні 2021 р.); **комунального господарства** (16 973 проти 12 220); **будівництва та благоустрою** (3 491 проти 2 664); **оплати праці** (2 433 проти 2 042); **захисту прав споживачів** (1 213 проти 1 040); **діяльності посадових і службових осіб, корупції** (5 134 проти 4 502). У той же час зменшилось надходження звернень стосовно **державної підтримки під час карантину** (3 294 проти 8 719); **соціального захисту населення** (28 031 проти 34 687); **зайнятості та безробіття** (1 096 проти 1 285); **коронавірусу** (3 322 проти 3 893); **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** (11 259 проти 12 173); **пенсійного забезпечення** (6 172 проти 6 528).

Найбільш актуальними для заявників залишилися питання: **соціального захисту населення** (28 031 звернення); **комунального господарства** (16 973); **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** (11 259); **пенсійного забезпечення** (6 172); **роботи органів юстиції** (5 548); **діяльності посадових і службових осіб, корупції** (5 134); **дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності** (5 113); **охорони здоров'я** (4 564).



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

У цілому найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 25,2 звернення), припадає на м. Київ (78,4 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (37,9), Харківську (32,0), Запорізьку (30,2), Київську (29,9), Сумську (29,3), Кіровоградську (28,4), Львівську (28,4) області, найменше – на Тернопільську (10,5), Закарпатську (12,1), Луганську (12,6), Волинську (12,9) та Рівненську (17,7) 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.

Переважає більшість звернень **невідкладного характеру (235)**, як і у травні, була спричинена проблемами у **медичній сфері**. Майже половина усіх звернень стосувалася забезпечення хворих на цукровий діабет та інші тяжкі захворювання медичними препаратами на пільгових умовах, чверть – затримок або відмов у виїзді до хворих бригад екстреної медичної допомоги та проблем із госпіталізацією (у т. ч. хворих із симптомами COVID-19). Оперативного реагування потребували також звернення щодо надання допомоги постраждалим від негоди: ліквідації наслідків підтоплення житлових будинків та термінового проведення ремонту пошкоджених повітряних ліній електропередачі, а також ліквідації лісової пожежі, проведення ремонту покрівель та систем електро- і газопостачання житлових будинків, відновлення електропостачання, у т. ч. медичних закладів, тощо.

У червні органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **60 512 звернень**, зареєстрованих Центром.

Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 7,3 % з них, *вирішено позитивно*. На питання, порушені у 92,0 % 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 0,4 %. 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 **459 подяк** (у т. ч. 193 – працівникам Центру), зокрема: Президентові України – за підвищення розміру пенсійного забезпечення; Криворізькому міському голові Дніпропетровської області – за введення з 1 травня ц. р. безоплатного проїзду у комунальному громадському транспорті м. Кривого Рогу для всіх жителів міста; міському голові Монастирищенської міської громади Уманського району Черкаської області – за відновлення функціонування закладу дошкільної освіти (дитячого садка) «Веселка» загального розвитку у с. Халаїдове зазначеного району; Запорізькому міському голові – за проведення ремонту доріг у місті; Броварському міському голові Київської області – за надання матеріальної допомоги; працівникам Запорізької обласної організації Товариства Червоного Хреста України – за надання гуманітарної допомоги.