

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

Упродовж липня 2021 року Урядовим контактним центром (Центр) прийнято **117 578 дзвінків**; опрацьовано і зареєстровано **288 718 звернень**, що надійшли різними каналами комунікації. Зокрема: 137 907 звернень отримано через засоби телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії», 9 821 – через Інтернет (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 853, Урядовий портал – 948, веб-сайт Урядового контактного центру – 8 020), 9 – через відеозв'язок та 140 981 – 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;
- з питань вступної кампанії – 2021.

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 та МОН з питань вступу до закладів професійної, фахової передвищої та вищої освіти.

Загальна характеристика звернень

З масиву звернень, отриманих різними каналами комунікації (у т. ч. через веб-сайт і чати), більшість (**213 195, або 73,8 %** від загального числа), що не потребували

розгляду державних органів, опрацьовані працівниками Центру з наданням заявникам консультацій та роз'яснень, а також довідкової інформації.

Понад чверть звернень (**75 523, або 26,2 %**) були надіслані Офісу Президента України, органам виконавчої влади, державним колегіальним органам і Секретаріату Кабінету Міністрів України для розгляду за належністю.

У липні спостерігалось збільшення кількості звернень (з урахуванням наданих Центром консультацій) з питань **освіти, науки та інтелектуальної власності (13 968 проти 2 692 у червні 2021 року); пенсійного забезпечення (8 309 проти 6 172); комунального господарства (21 748 проти 16 973); охорони здоров'я (5 336 проти 4 564); роботи органів юстиції (6 324 проти 5 548); захисту прав споживачів (1 393 проти 1 213); фінансової політики (2 223 проти 1 977); аграрної політики і земельних відносин (3 028 проти 2 722); діяльності посадових і службових осіб, корупції (5 695 проти 5 134)**. У той же час зменшилось надходження звернень стосовно державної підтримки під час карантину (411 проти 3 294); зайнятості та безробіття (920 проти 1 096); коронавірусу (2 865 проти 3 322); соціального захисту населення (27 156 проти 28 031); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (11 183 проти 11 259); будівництва та благоустрою (3 754 проти 3 491).

Найбільш актуальними для заявників були питання: **соціального захисту населення (27 156 звернень); комунального господарства (21 748); освіти, науки та інтелектуальної власності (13 968); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (11 183); пенсійного забезпечення (8 309); роботи органів юстиції (6 324); діяльності посадових і службових осіб, корупції (5 695); дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (5 579)**.



У розрахунку кількості звернень на 10 тисяч населення за регіональним розподілом у зверненнях домінували питання: **соціального захисту населення – найбільше звернень надійшло з Кіровоградської, Херсонської, Миколаївської областей, м. Києва та Дніпропетровської області; комунального господарства –**

із Сумської, Дніпропетровської областей, м. Києва, Донецької, Київської та Запорізької областей; **освіти, науки та інтелектуальної власності** – з м. Києва, Херсонської, Донецької, Полтавської та Дніпропетровської областей; **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** – з м. Києва, Дніпропетровської, Запорізької, Харківської та Київської областей; **пенсійного забезпечення** – з Дніпропетровської, Харківської областей, м. Києва, Полтавської та Кіровоградської областей; **діяльності посадових і службових осіб, корупції** – з м. Києва, Запорізької, Одеської, Полтавської та Львівської областей; **роботи органів юстиції** – з м. Києва, Дніпропетровської, Харківської, Миколаївської та Київської областей; **дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності** – з Одеської області, м. Києва, Херсонської, Дніпропетровської та Запорізької областей; **охорони здоров'я** – з Дніпропетровської області, м. Києва, Вінницької, Миколаївської та Запорізької областей.

У цілому найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 27,0 звернення), припадає на м. Київ (82,9 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (42,6), Запорізьку (34,7), Харківську (33,1), Київську (32,2), Херсонську (32,0), Кіровоградську (31,4), Сумську (31,4) області, найменше – на Тернопільську (11,1), Луганську (13,0), Закарпатську (13,1), Волинську (13,3) та Чернівецьку (16,9) області. Дані показники (у розрахунку на чисельність населення на певній території) свідчать про активність населення та найбільшу сконцентрованість проблем, що турбують громадян і потребують розв'язання, у місті Києві та Дніпропетровській області.

Як і у червні, переважна більшість звернень (79 %), що потребували **невідкладного реагування (273)**, була спричинена проблемами у сфері **охорони здоров'я**: насамперед незабезпеченням хворих на цукровий діабет та інші тяжкі захворювання медичними препаратами на пільгових умовах (половина усіх звернень), а також проблемами із госпіталізацією, затримками або відмовами у виїзді до хворих (у т. ч. із підозрою на зараження коронавірусною інфекцією) бригад екстреної медичної допомоги, відсутністю у медичних закладах вакцин проти сказу та правця, відмовами у наданні медичної допомоги хворим у лікарнях тощо. Оперативного реагування потребували звернення щодо надання допомоги постраждалим від негоди: ліквідації наслідків підтоплення житлових будинків та термінового проведення ремонту пошкоджених повітряних ліній електропередачі, а також проведення ремонту систем водо-, газо- і електропостачання та водовідведення житлових будинків тощо.

У липні органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **70 537 звернень**, зареєстрованих Центром.

Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 8,4 % з них, *вирішено позитивно*. На питання, порушені у 90,9 % 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*

у задоволенні, оскільки вирішення порушених питань не передбачено законодавством або можливе лише у судовому порядку.

За сприяння у вирішенні порушених у зверненнях питань заявники висловили **452 подяки** (у т. ч. 200 – працівникам Центру), зокрема: Президентові України – за проведення ремонту автомобільних доріг у різних областях країни та реконструкції стадіонів «Металург» і «Спартак» у м. Кривому Розі Дніпропетровської області, що відбувається у рамках програми «Велике будівництво»; Київському міському голові та директорові Департаменту охорони здоров'я Київської міськдержадміністрації – за сприяння у закупівлі життєво необхідних медичних препаратів для хворих на онкологічні захворювання жителів м. Києва; 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; Запорізькому міському голові та Сіверському міському голові Бахмутського району Донецької області – за впорядкування благоустрою, проведення озеленення міст, облаштування дитячих майданчиків та оснащення шкіл у містах Запоріжжі та Сіверську відповідно; голові Біляївської територіальної громади Лозівського району Харківської області – за проведення ремонту доріг та будівництво дитячого майданчика у с. Шулеське даного району; працівникам Маріупольської міської ради Донецької області та військовослужбовцям військової частини 3057 Національної гвардії – за допомогу у ліквідації наслідків надзвичайної ситуації природного характеру, що сталася у м. Маріуполі.