

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

Упродовж серпня 2021 року Урядовим контактним центром (далі – Центр) прийнято **107 061** дзвінок, опрацьовано і зареєстровано **257 908** звернень (у тому числі консультації, надані заявникам безпосередньо працівниками Центру), що надійшли різними каналами комунікації. Зокрема: 128 273 звернення надійшло через засоби телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії», 9 808 – через Інтернет (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 881, Урядовий портал – 829, веб-сайт Урядового контактного центру – 8 098), 11 – через відеозв'язок та 119 816 – 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 питань вступної кампанії - 2021.

У зв'язку з актуальністю питання запровадження COVID-сертифікатів у застосунку «Дія» із серпня 2021 року розпочала функціонування «гаряча лінія» з питань щодо отримання COVID-сертифікатів.

Продовжувалося приймання та опрацювання повідомлень через чати за допомогою месенджерів: до МЗС, до Мінцифри (за проектом «Цифрова держава» через застосунок «Дія» і з питань отримання COVID-сертифікатів), Мінсоцполітики, Міндовкілля.

### Загальна характеристика звернень

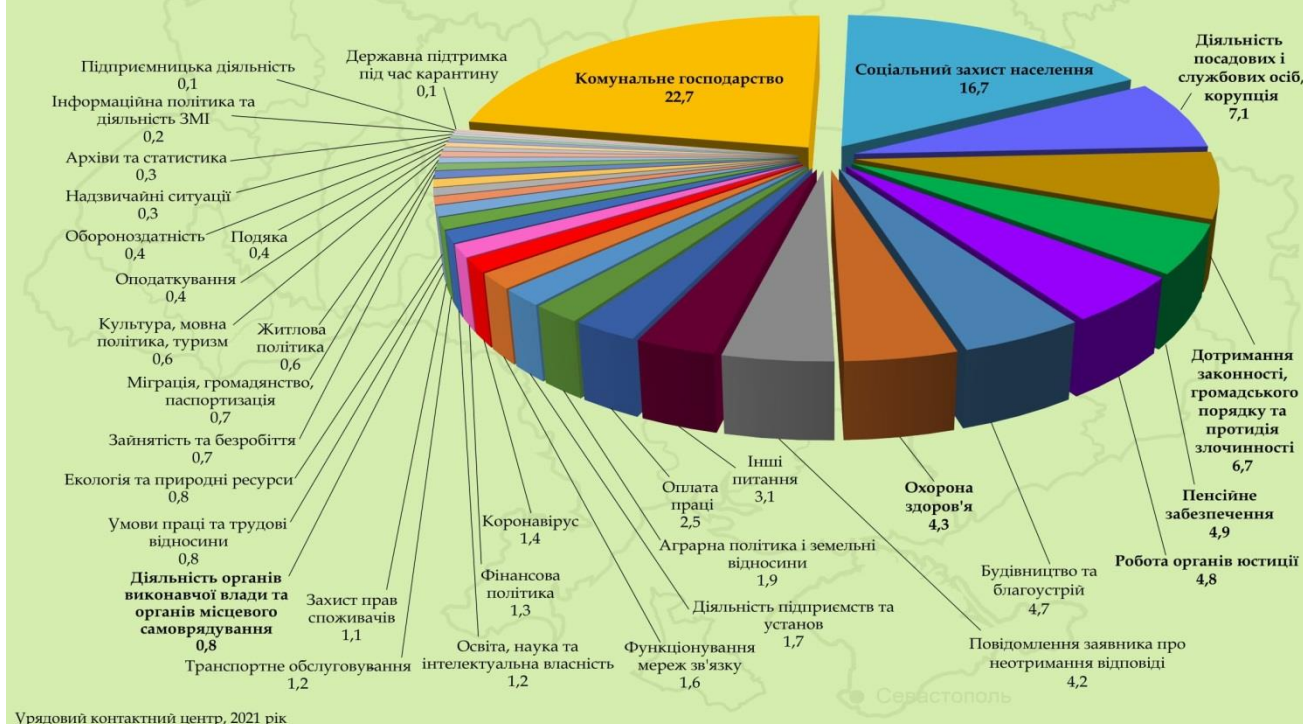
Із загальної кількості звернень, отриманих різними каналами комунікації (у т. ч. через веб-сайт і чати), більшість (**192 389, або 74,6 %**), що не потребували розгляду державних органів, опрацьовані працівниками Центру з наданням заявникам консультацій та роз'яснень, а також довідкової інформації. Роз'яснення надавалися також через офіційну сторінку Центру в соціальній мережі Facebook.

Понад чверть звернень (**65 519, або 25,4 %**) потребували предметного розгляду, тому були надіслані органам виконавчої влади, державним колегіальним органам, Офісу Президента України і Секретаріату Кабінету Міністрів України.

У серпні спостерігалось збільшення кількості звернень (з урахуванням наданих Центром консультацій) з питань **коронавірусу (4 169 проти 2 865 у липні 2021 р.)**; **соціального захисту населення (29 912 проти 27 156)**; **екології та природних ресурсів (687 проти 650)**. У той же час зменшилося надходження звернень стосовно **державної підтримки під час карантину (89 проти 411)**; **надзвичайних ситуацій (234 проти 386)**; **освіти, науки та інтелектуальної власності (3 890 проти 13 968)**; **пенсійного забезпечення (3 172 проти 5 690)**; **транспортного обслуговування (894 проти 1 181)**; **діяльності підприємств та установ (1 707 проти 2 150)**; **оплати праці (2 182 проти 2 676)**; **комунального господарства (18 007 проти 21 748)**; **роботи органів юстиції (5 323 проти 6 324)**; **охорони здоров'я (4 846 проти 5 336)**; **діяльності посадових і службових осіб, корупції (5 155 проти 5 695)**; **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (10 046 проти 11 183)**.

Найбільш актуальними у зверненнях були питання: **соціального захисту населення (29 912 звернень)**; **комунального господарства (18 007)**; **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (10 046)**; **дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (5 696)**; **пенсійного забезпечення (5 690)**; **роботи органів юстиції (5 323)**; **діяльності посадових і службових осіб, корупції (5 155)**; **охорони здоров'я (4 846)**.

ТЕМАТИЧНА СТРУКТУРА ЗВЕРНЕНЬ, НАДІСЛАНИХ НА РОЗГЛЯД ДО  
ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ У СЕРПНІ 2021 РОКУ (%)



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

У цілому найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 24,8 звернення), припадає на м. Київ (79,3 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (38,3), Запорізьку (32,2), Херсонську (31,2), Харківську (29,9), Сумську (29,6) Київську (28,6), Кіровоградську (27,2), Миколаївську (26,9) області, найменше – на Тернопільську (10,1), Луганську (11,0), Волинську (12,3) Закарпатську (13,7) та Чернівецьку (16,3) 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.

Переважна більшість звернень **невідкладного характеру (255)**, як і у липні, була спричинена проблемами у сфері **охорони здоров'я**: незабезпеченням хворих на цукровий діабет та інші тяжкі захворювання медичними препаратами на пільгових умовах (третина усіх звернень), проблемами із госпіталізацією (кожне шосте звернення), 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 і правця та протизміїної сироватки, проблемами із переведенням хворих до медичних закладів, де є можливість надання їм необхідної допомоги, відмовами у лікарнях у наданні пацієнтам безоплатної медичної допомоги тощо. 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 пожежі на сільгоспугіддях; надання допомоги громадянам України, які перебували в Афганістані, у поверненні до нашої країни; проведення ремонту систем газо-, водо- і електропостачання та водовідведення житлових будинків тощо.

У серпні органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **68 001 звернення**, зареєстровані Центром.

Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 9,5 % з них, *вирішено позитивно*. На питання, порушені у 89,9 % 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 0,2 % 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 **489 подяк** (у т. ч. 212 – працівникам Центру), зокрема: *Президентові України – за організацію та проведення урочистих заходів з відзначення 30-ї річниці незалежності України, зокрема параду військ у м. Києві, а також будівництво ділянки автомобільної дороги Р-83 між м. Корюківкою та с. Наумівкою Корюківського району Чернігівської області у рамках програми «Велике будівництво»; Прем'єр-міністрові України – за прийняття Урядом постанови від 14 липня 2021 р. № 713 «Про додатковий соціальний захист окремих категорій осіб» та встановлення відповідно до неї щомісячної доплати до пенсійного забезпечення особам, звільненим з військової служби; міському голові м. Благовіщенське Благовіщенського району Кіровоградської області – за організацію святкових заходів до Дня Державного Прапора України у цьому місті; Міністрові культури та працівникам Українського культурного фонду – за сприяння та підтримку мистецького проєкту «Кожен має право на казку»; міському голові м. Первомайська Миколаївської області – за організацію розчищення річки Південний Буг у межах цього міста.*