

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

Упродовж вересня 2021 року Урядовим контактним центром (Центр) прийнято **104 871 дзвінок**, опрацьовано і зареєстровано **231 623 звернення** (у тому числі консультації, надані заявникам безпосередньо працівниками Центру), що надійшли різними каналами комунікації. Зокрема: 126 149 звернень надійшло через засоби телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії», 9 332 – через Інтернет (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 771, Урядовий портал – 586 веб-сайт Урядового контактного центру – 7 975), 14 – через відеозв'язок та 96 128 – 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 проекту «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;
- «Міндовкілля на зв'язку»;
- з питань ветеранів війни та членів їх сімей;
- з питань щодо отримання COVID-сертифікатів.

Продовжується 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.

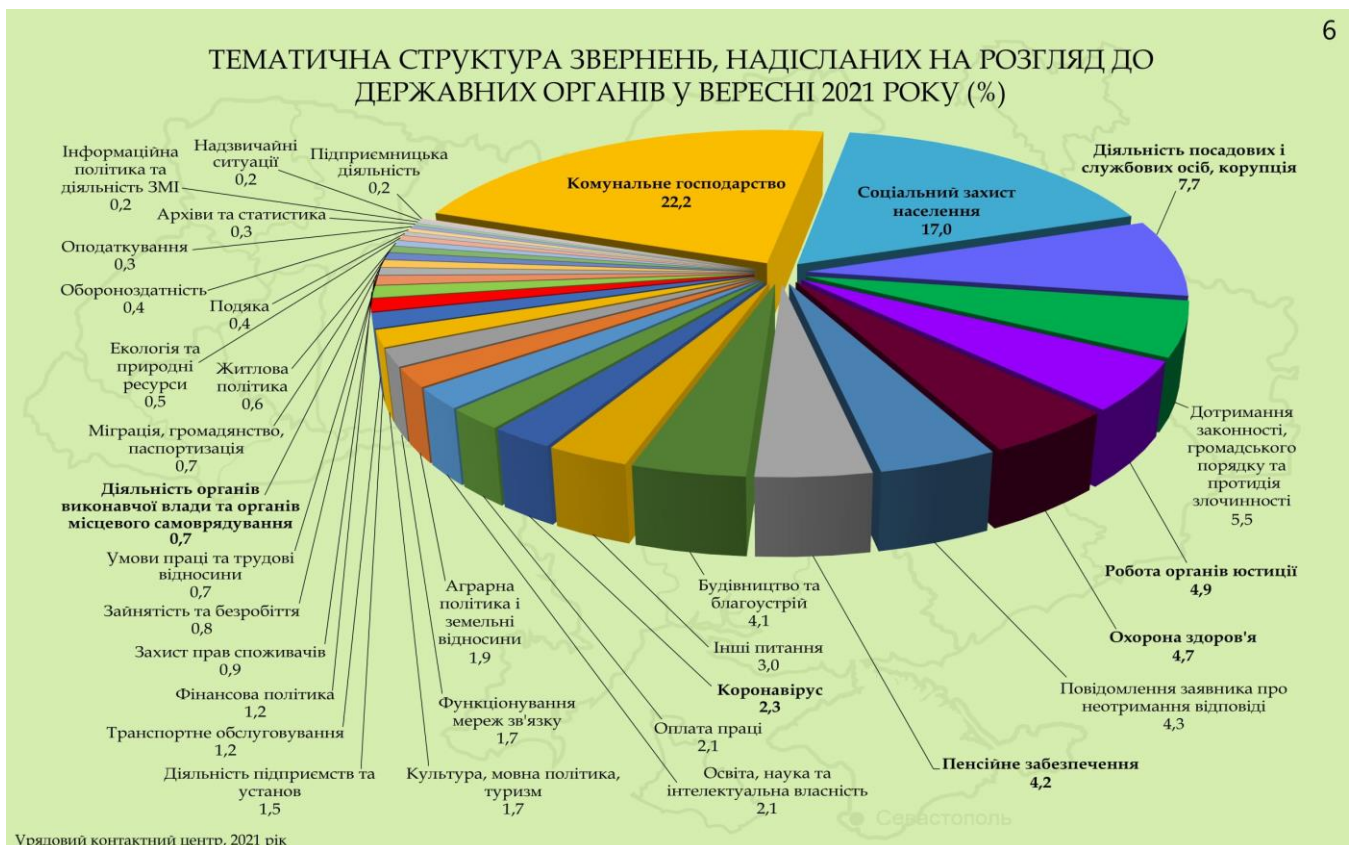
Загальна характеристика звернень

З масиву звернень, отриманих різними каналами комунікації (у т. ч. через веб-сайт і чати), більшість (**168 372, або 72,7 %** 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.

Понад чверть звернень (**63 251, або 27,3 %**) були надіслані Офісу Президента України, органам виконавчої влади, державним колегіальним органам і Секретаріату Кабінету Міністрів України для розгляду за належністю.

У вересні 2021 року спостерігалось збільшення кількості звернень (з урахуванням наданих Центром консультацій) з питань **коронавірусу (7 081** проти 4 414 у серпні 2021 року); **охорони здоров'я (5 172** проти 4 846); **функціонування мереж зв'язку (1 752** проти 1 581); **роботи органів юстиції (5 618** проти 5 323); **діяльності посадових і службових осіб, корупції (5 391** проти 5 155). У той же час зменшилось надходження звернень стосовно **державної підтримки під час карантину (53** проти 89); **екології та природних ресурсів (518** проти 687); **міграції, громадянства, паспортизації (4 079** проти 4 688); **освіти, науки та інтелектуальної власності (1 961** проти 3 890); **оплати праці (1 833** проти 2 182); **дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (4 757** проти 5 696); **будівництва та благоустрою (3 043** проти 3 535); **пенсійного забезпечення (4 894** проти 5 690).

Найбільш актуальними для заявників були питання: **соціального захисту населення (26 601** звернення); **комунального господарства (17 586)**; **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (9 996)**; **коронавірусу (7 081)**; **роботи органів юстиції (5 618)**; **діяльності посадових і службових осіб, корупції (5 391)**; **охорони здоров'я (5 172)**; **пенсійного забезпечення (4 894)**.



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

діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування – з м. Києва, Дніпропетровської, Харківської, Запорізької та Херсонської областей; **коронавірусу** – з м. Києва, Дніпропетровської, Харківської, Запорізької та Одеської областей; **роботи органів юстиції** – з м. Києва, Дніпропетровської, Київської, Кіровоградської, Полтавської та Херсонської областей; **діяльності посадових і службових осіб, корупції** – з м. Києва, Запорізької, Одеської, Київської та Дніпропетровської областей; **охорони здоров'я** – з м. Києва, Дніпропетровської області, Кіровоградської, Запорізької, Київської, Харківської та Херсонської областей; **пенсійного забезпечення** – з м. Києва, Полтавської, Кіровоградської, Дніпропетровської, Харківської та Житомирської областей; **дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності** – з м. Києва, Одеської, Дніпропетровської, Херсонської, Івано-Франківської та Запорізької областей.

У цілому найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 24,6 звернення), припадає на м. Київ (76,6 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (38,6), Сумську (33,4), Запорізьку (33,0), Харківську (29,4), Херсонську (28,7), Кіровоградську (28,6), Київську (28,2) області, найменше – на Тернопільську (10,2), Луганську (11,0), Волинську (11,2) та Закарпатську (12,0) 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.

3-поміж звернень, що потребували **невідкладного реагування (281)**, у 1,5 раза збільшилася кількість скарг щодо незабезпечення хворих на цукровий діабет та інші тяжкі захворювання медичними препаратами на пільгових умовах (загалом становили половину усіх звернень). У цілому, як і у серпні 2021 року, переважна більшість звернень невідкладного характеру була спричинена проблемами у сфері **охорони здоров'я** та стосувалася також затримок або відмов у виїзді до хворих (у т. ч. із підозрою на зараження коронавірусною інфекцією) бригад екстреної медичної допомоги, проблем із госпіталізацією (у т. ч. хворих із симптомами COVID-19) та з переведенням хворих до медичних закладів, де є можливість надання їм необхідної допомоги, відсутності у медичних закладах вакцин проти сказу та протизміїної сироватки, проблем з отриманням хворими медичної допомоги на дому тощо. Оперативного реагування потребували також звернення щодо знешкодження вибухонебезпечних предметів, усунення наслідків негоди – термінового проведення ремонту пошкоджених повітряних ліній електропередачі, а також проведення ремонту систем газо-, водо- і електропостачання та водовідведення житлових будинків тощо.

Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 9 % з них, *вирішено позитивно*. На питання, порушені у 90,4 % 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 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 **433 подяки** (у т. ч. 180 – працівникам Центру), зокрема: Президентів та Прем'єр-

міністрові України, а також працівникам ДСФУ «Державний фонд сприяння молодіжному житловому будівництву» – за реалізацію програми «Житлові приміщення для внутрішньо переміщених осіб»; Президентові України – за будівництво асфальтованої дороги до с. Женишківці Віньковецького району Хмельницької області, що відбулося у рамках державної програми «Велике будівництво»; працівникам ДП «Агентство місцевих доріг Полтавської області» – за проведення капітального ремонту ділянки автомобільної дороги загального користування місцевого значення С170514 Стасі – Гавронці Полтавського району; Диканському селищному голові Полтавського району – за проведення ремонту автомобільної дороги у с. Стасі цього району; депутатам Київської міської ради – за надання матеріальної допомоги на лікування та вирішення соціально-побутових проблем.