

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

У жовтні 2021 року Урядовим контактним центром (Центр) прийнято **113 254 дзвінки**. Опрацьовано і зареєстровано **240 816 звернень**, що надійшли різними каналами комунікації, зокрема: 134 626 звернень надійшло через засоби телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії», 10 008 – через Інтернет (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 704, Урядовий портал – 762, веб-сайт Урядового контактного центру – 8 542), 11 – через відеозв'язок та 96 171 – 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;
- «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 проєктом «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 (**175 492, або 72,8 %**), 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.

Решта звернень (65 324, або 27,2 %) потребували предметного розгляду і були надіслані органам виконавчої влади, державним колегіальним органам, Офісу Президента України і Секретаріату Кабінету Міністрів України.

У жовтні спостерігалось збільшення кількості звернень (з урахуванням наданих Центром консультацій) з питань **коронавірусу (16 650 проти 7 081 у вересні); охорони здоров'я (7 597 проти 5 172); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (11 371 проти 9 996); комунального господарства (20 293 проти 17 586); діяльності посадових і службових осіб, корупції (5 850 проти 5 391)**. У той же час зменшилось надходження звернень стосовно умов праці та трудових відносин (536 проти 676); **будівництва та благоустрою (2 413 проти 3 043); фінансової політики (1 554 проти 1 926); соціального захисту населення (22 145 проти 26 601); освіти, науки та інтелектуальної власності (1 666 проти 1 961); оплати праці (1 587 проти 1 833); роботи органів юстиції (5 076 проти 5 618)**.

Найбільш актуальними для заявників були питання: **соціальний захист населення (22 145 звернень); комунальне господарство (20 293); питання, пов'язані з коронавірусом (16 650); діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (11 371); охорона здоров'я (7 597); діяльність посадових і службових осіб, корупція (5 850); робота органів юстиції (5 076); пенсійне забезпечення (4 965)**.



У розрахунку кількості звернень на 10 тисяч населення за регіональним розподілом у зверненнях домінували питання: **соціальний захист населення –**

найбільше звернень надійшло з *Херсонської, Кіровоградської, Дніпропетровської, Харківської областей та м. Києва*; **комунальне господарство** – із *Сумської області, м. Києва, Дніпропетровської, Харківської, Полтавської та Запорізької областей*; **коронавірус** – з *м. Києва, Дніпропетровської, Запорізької, Херсонської, Сумської та Харківської областей*; **діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** – з *м. Києва, Дніпропетровської, Запорізької, Сумської та Херсонської областей*; **охорона здоров'я** – з *Дніпропетровської області, м. Києва, Запорізької, Харківської, Донецької та Київської областей*; **діяльність посадових і службових осіб, корупція** – з *м. Києва, Запорізької, Одеської, Київської, Полтавської та Дніпропетровської областей*; **робота органів юстиції** – з *м. Києва, Дніпропетровської, Київської, Полтавської, Кіровоградської та Запорізької областей*; **пенсійне забезпечення** – з *м. Києва, Сумської, Дніпропетровської, Харківської, Полтавської та Кіровоградської областей*; **дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності** – з *м. Києва, Кіровоградської, Одеської, Запорізької, Черкаської та Івано-Франківської областей*.

У цілому найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 25,3 звернення), припадає на м. Київ (82,1 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (42,9), Сумську (37,4), Запорізьку (35,0), Харківську (32,7), Кіровоградську (29,6), Київську (29,0), Херсонську (28,8) області, найменше – на Закарпатську (10,4), Тернопільську (10,7), Луганську (11,7), Волинську (13,7) та Чернівецьку (16,6) області.

У 2,4 раза у порівнянні з попереднім місяцем зросло надходження звернень **невідкладного характеру** (667 проти 281), насамперед – у 5,8 раза збільшилася кількість звернень, спричинених проблемами із госпіталізацією хворих (майже третина усіх звернень), у 74 % випадків – із симптомами COVID-19. Майже половина таких звернень надійшла з *Харківської та Донецької областей*. У чотири рази зросло число скарг стосовно затримок або відмов у виїзді до хворих, у т. ч. із підозрою на зараження коронавірусною інфекцією, бригад екстреної медичної допомоги та відсутності з'єднання з оператором при спробах звернутися за номером «103» (кожне п'яте звернення, майже третину з них отримано з *Донецької області*). У 1,4 раза збільшилася кількість скарг щодо незабезпечення хворих на цукровий діабет та інші тяжкі захворювання медичними препаратами на пільгових умовах (майже третина усіх звернень). Загалом 91 % невідкладних звернень стосувався сфери **охорони здоров'я**: проблем з отриманням хворими медичної допомоги вдома, відсутності у лікарнях кисню для апаратів штучної вентиляції легень, неналежного проведення лікування пацієнтів у медичних закладах тощо.

У жовтні органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **59 203 звернення**, зареєстровані 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 91,1 % 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 0,2 % 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 **469 подяк** (у т. ч. 259 – працівникам Центру), зокрема: Прем'єр-міністрові України – за відновлення курсування залізничних потягів за маршрутом «Жмеринка – Могилів-Подільський» у Вінницькій області; голові Хмельницької районної державної адміністрації – за проведення ремонту автомобільної дороги від м. Хмільник до с. Журавне Хмельницького району Вінницької області; Кам'янському міському голові Дніпропетровської області – за впорядкування благоустрою, облаштування об'єктів загального користування, налагодження прибирання доріг та вуличного освітлення у Заводському районі м. Кам'янського.