

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

У грудні 2021 року Урядовим контактним центром (Центр) прийнято **117 159** дзвінків. Опрацьовано і зареєстровано **426 191** звернення, що надійшли різними каналами комунікації, зокрема: 139 395 звернень – через засоби телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії», 11 194 – через Інтернет (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 759, Урядовий портал – 816, вебсайт Урядового контактного центру – 9 605, вебсайт 1547 – 14), 18 – через відеозв'язок та 275 584 – за допомогою сервісів онлайн-консультавання.

Працівниками Центру заявникам надані консультації, роз'яснення і довідкова інформація, 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;
- «Міндовкілля на зв'язку»;
- з питань ветеранів війни та членів їх сімей;
- з питань щодо отримання COVID-сертифікатів;
- з питань щодо реалізації програми «Підтримка».

Продовжується приймання та опрацювання повідомлень через чати за допомогою месенджерів: до МЗС, до Мінцифри, з питань отримання COVID-сертифікатів та участі в програмі «Підтримка»), Мінсоцполітики,

Міндовкілля, а також на вебсайті громадської організації «Фонд «Відкрита політика» в рамках проєкту «Доступна освіта».

### **Загальна характеристика звернень**

Із загальної кількості звернень, отриманих різними каналами комунікації (у т. ч. через веб-сайт і чати), більшість (**355 892, або 83,5 %**), що не потребували розгляду державних органів, опрацьовані працівниками Центру з наданням заявникам консультацій та роз'яснень, а також довідкової інформації. Решта звернень (**70 299, або 16,5 %**) потребували предметного розгляду і були надіслані органам виконавчої влади, державним колегіальним органам, Офісу Президента України і Секретаріату Кабінету Міністрів України.

У грудні спостерігалось збільшення кількості звернень (з урахуванням наданих Центром консультацій) з питань **державної підтримки під час карантину (7 425 проти 673 у листопаді 2021 року); пенсійного забезпечення (8 072 проти 4701); функціонування мереж зв'язку (2 251 проти 1 567); захисту прав споживачів (1 352 проти 959); будівництва та благоустрою (3 230 проти 2 529); оплати праці (2 064 проти 1 661); соціального захисту населення (27 436 проти 24 613); дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (4 596 проти 4 181); діяльності посадових і службових осіб, корупції (6 307 проти 5 763); роботи органів юстиції (5 620 проти 5 245)**. У той же час зменшилось надходження звернень стосовно **коронавірусу (7 061 проти 15 346); освіти, науки та інтелектуальної власності (1 033 проти 1 543); охорони здоров'я (4 976 проти 6 832); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (9 152 проти 11 371); комунального господарства (19 774 проти 21 096)**.

Найбільш актуальними для заявників були питання: **соціальний захист населення (27 436 звернень); комунальне господарство (19 774); діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (9 152); пенсійне забезпечення (8 072); державна підтримка під час карантину (7 425); питання, пов'язані з коронавірусом(7 061); діяльність посадових і службових осіб, корупція (6 307); робота органів юстиції (5 620);**



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

У цілому найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 25,6 звернення), припадає на

м. Київ (82,6 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (42,2), Київську (34,9), Запорізьку (34,2), Херсонську (32,5) Харківську (32,0), Сумську (30,5), Полтавську (29,9), Кіровоградську (29,8) області, найменше – на Закарпатську (12,9), Тернопільську (13,2), Луганську (13,6) та Волинську (14,3) 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.

У грудні органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **71 420 звернень**, зареєстрованих Центром.

Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 9,0 % з них, *вирішено позитивно*. На питання, порушені у 90,5 % 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 **566 подяк** (у т. ч. 260 – працівникам Центру), зокрема: *Президентові України – за проведення ремонту автомобільних доріг у Сумській області; заступнику Харківського міського голови з питань охорони здоров'я та соціального захисту населення та депутатам Київської міської ради – за надання матеріальної допомоги на лікування та вирішення соціально-побутових проблем; старості с. Ленків Новгород-Сіверського району Чернігівської області – за оперативне відновлення послуги централізованого холодного водопостачання у даному селі; працівникам управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Заводському району – за забезпечення пухівками на санітарно-курортне лікування учасників АТО/ООС.*