

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

У листопаді 2021 року Урядовим контактним центром (Центр) прийнято **111 976 дзвінків**. Опрацьовано і зареєстровано **257 176 звернень**, що надійшли різними каналами комунікації, зокрема: 134 086 звернень надійшло через засоби телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії», 12 545 – через Інтернет (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 821, Урядовий портал – 2 379, веб-сайт Урядового контактного центру – 9 345), 37 – через відеозв'язок та 110 508 – 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.

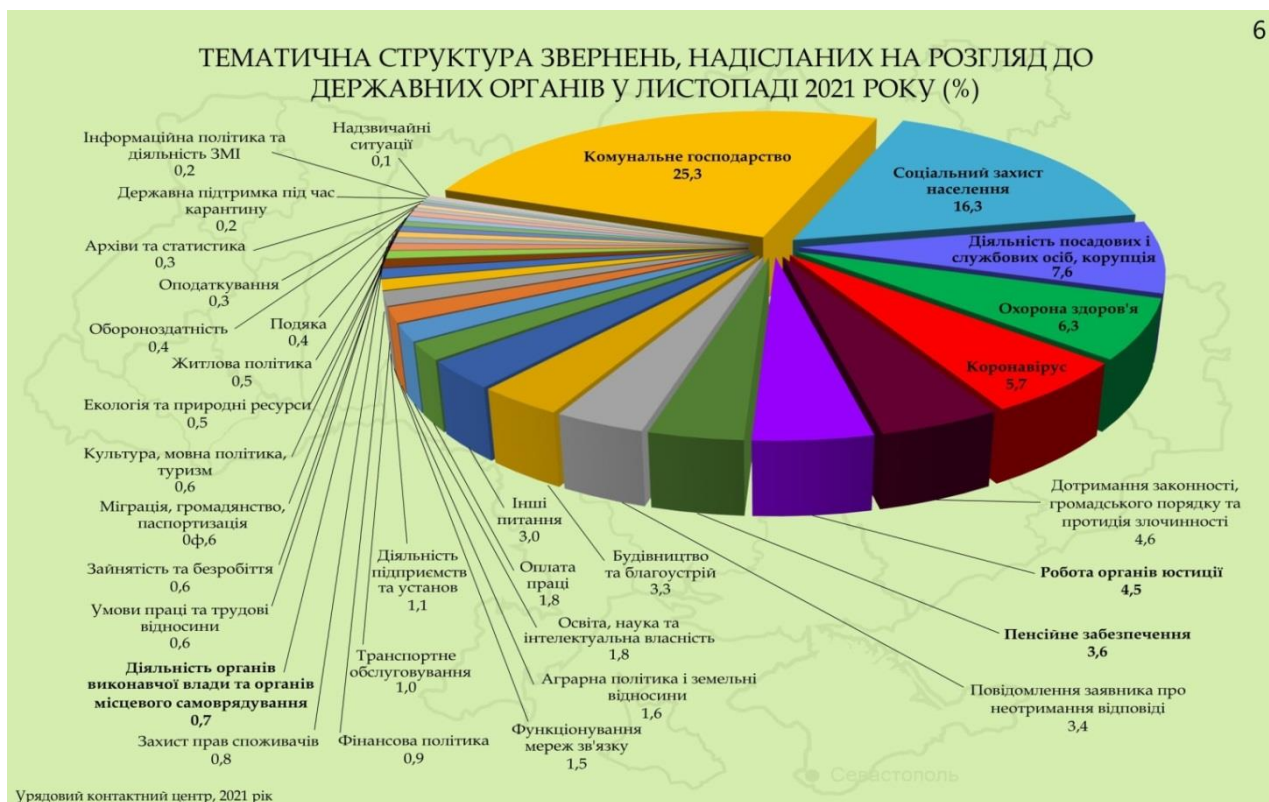
Загальна характеристика звернень

Із загальної кількості звернень, отриманих різними каналами комунікації (у т. ч. через веб-сайт і чати), більшість (**188 998, або 73,5 %** 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.

Решта звернень (**68 178, або 26,5 %**) потребували предметного розгляду і були надіслані органам виконавчої влади, державним колегіальним органам, Офісу Президента України і Секретаріату Кабінету Міністрів України.

У листопаді 2021 року спостерігалось збільшення кількості звернень (з урахуванням наданих Центром консультацій) з питань **соціального захисту населення (24 613 проти 22 145 у жовтні 2021 року); будівництва та благоустрою (2 529 проти 2 413); комунального господарства (21 096 проти 20 293); роботи органів юстиції (5 245 проти 5 076); державної підтримки під час карантину (673 проти 90)**. У той же час зменшилось надходження звернень стосовно діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (**9 985 проти 11 371**); коронавірусу (**15 346 проти 16 650**); охорони здоров'я (**6 832 проти 7 597**); освіти, науки та інтелектуальної власності (**1 543 проти 1 666**); пенсійного забезпечення (**4 701 проти 4 965**).

Найбільш актуальними для заявників були питання: **соціальний захист населення (24 613 звернень); комунальне господарство (21 096); питання, пов'язані з коронавірусом (15 332); діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (9 985); охорона здоров'я (6 832); діяльність посадових і службових осіб, корупція (5 763); робота органів юстиції (5 245); пенсійне забезпечення (4 701)**.



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

У цілому найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 25,5 звернення), припадає на м. Київ (87,7 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (44,6), Сумську (35,4), Запорізьку (34,9), Кіровоградську (30,8), Київську (30,7), Харківську (30,3), Полтавську (28,4),

Херсонську (27,7) області, найменше – на Закарпатську (10,7), Тернопільську (11,1), Волинську (12,7), Луганську (14,4) та Чернівецьку (14,4) 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 листопаді органами виконавчої влади, іншими державними органами, Офісом Президента України і Секретаріатом Кабінету Міністрів розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **69 863 звернення**, зареєстровані Центром.

Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 9,7 % 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 0,2 %. 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 **499 подяк** (у т. ч. 235 – працівникам Центру), зокрема: Президентові України – за ініціювання державної програми «Підтримка», у рамках якої повнолітні громадяни, які пройшли повний курс вакцинації від COVID-19, зможуть отримати від держави підтримку в розмірі 1000 гривень, а також проведення реконструкції та будівництво нових дитячих садків і автомобільних доріг у рамках державної програми «Велике будівництво»; працівникам Чернігівської облдержадміністрації – за сприяння у відновленні функціонування Чернігівського дошкільного навчального закладу № 66 Чернігівської міської ради Чернігівської області, що було призупинено через відсутність централізованого опалення; голові та працівникам Маразліївської сільської об'єднаної територіальної громади Білгород-Дністровського району Одеської області – за надання гуманітарної допомоги (продуктів харчування та засобів гігієни) до Міжнародного дня людей з інвалідністю; голові Хмельницької міської ради – за впорядкування благоустрою м. Хмельницького та забезпечення якісного чотириразового харчування пацієнтів у стаціонарних відділеннях місцевих медичних закладів.