

Інформаційно-аналітична довідка
про звернення, що надійшли на урядову «гарячу лінію», інші сервіси
Урядового контактного центру у січні 2022 року

У січні 2022 року Урядовим контактним центром (Центр) прийнято **100 876** дзвінків. Опрацьовано і зареєстровано **315 091 звернення**, що надійшли різними каналами комунікації. Зокрема: за допомогою засобів голосового (телефонного) зв'язку опрацьовано 118 814 звернень на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії», за допомогою доступу до мережі Інтернет – 9 995 електронних звернень (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 815, Урядовий портал – 822, веб-сайт Центру – 8343, веб-сайт 1547 – 15) та 186 282 звернення опрацьовані за допомогою сервісів онлайн-консультування.

Крім того, Центром забезпечено опрацювання в автоматичному режимі за допомогою голосового бота типу Omilia NLU 102 868 дзвінків та надання додзвонювачам консультацій на 37 201 з них (36 %), без з'єднання з консультантом.

Працівники Центру надали 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»:

- з питань протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей;
- 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 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;
 - для консультування застрахованих осіб стосовно отримання допомоги на період здійснення обмежувальних протиепідемічних заходів;
 - щодо отримання COVID-сертифікатів;

- з питань реалізації програми «єПідтримка».

Працівниками Центру забезпечено опрацювання звернень у чатах через канали сервісу онлайн-консультування на веб-сайтах Урядового контактного центру, Міністерства закордонних справ, Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів, Міністерства освіти і науки, Міністерства соціальної політики, Міністерства цифрової трансформації, державної програми «Доступні кредити 5-7-9 %». Крім того, Центром спільно з громадською організацією «Фонд «Відкрита політика» забезпечено опрацювання звернень у чатах в рамках програми «Доступна освіта».

Забезпечується функціонування і наповнення створеного у грудні 2021 року веб-сайту www.1547.ukr.gov.ua з питань протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей.

Загальна характеристика звернень

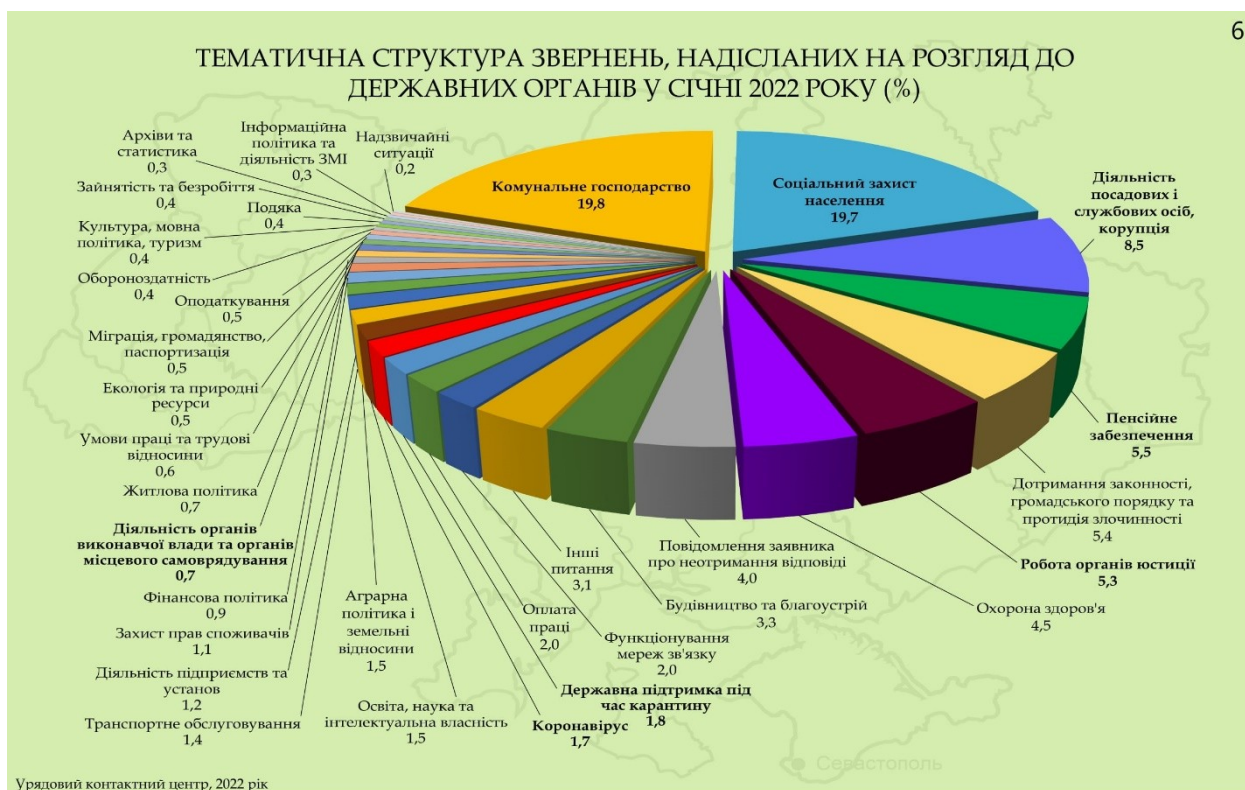
Із загальної кількості звернень, отриманих різними каналами комунікації (у т. ч. через веб-сайт і чати), більшість (257 535, або 81,7%), що не потребували розгляду державних органів, опрацьовані працівниками Центру з наданням заявникам консультацій та роз'яснень, а також довідкової інформації. Роз'яснення надавалися також через офіційну сторінку Центру в соціальній мережі Facebook.

Решта звернень (57 556, або 18,3 %) потребувала предметного розгляду, тому була надіслана органам виконавчої влади, державним колегіальним органам, Офісу Президента України і Секретаріату Кабінету Міністрів України.

Найбільш актуальними для заявників у січні 2022 року були питання: **соціальний захист населення** (25 188 звернень); **комунальне господарство** (13 963); **державна підтримка під час карантину** (11 705); **діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** (7 667); **пенсійне забезпечення** (5 888); **діяльність посадових і службових осіб, корупція** (5 419); **робота органів юстиції** (5 078); **коронавірус** (4 172).

Порівняно з груднем 2021 року збільшилася кількість звернень (з урахуванням наданих Центром консультацій) з питань **державної підтримки під час карантину** (11 705 проти 7 425); **екології та природних ресурсів** (755 проти 415); **інформаційної політики та діяльності ЗМІ** (236 проти 180). У той же час менше надійшло звернень з питань **соціального захисту населення** (25 188 проти 27 436); **комунального господарства** (13 963 проти 19 774); **діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування** (7 667 проти 9 152); **пенсійного забезпечення** (5 888 проти 8 072); **діяльності посадових і службових осіб, корупції** (5 419 проти 6 307); **питань, пов'язаних з коронавірусом** (4 172 проти 7 061); **охорони здоров'я** (4 163 проти 4 976); **будівництва та благоустрою** (2 157 проти 3 230); **функціонування мереж зв'язку** (1 712 проти 2 251); **аграрної політики і**

земельних відносин (1 710 проти 2 011); зайнятості та безробіття (408 проти 711); культури, мовної політики, туризму (230 проти 654).



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

У цілому найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 22,5 звернення), припадає на м. Київ

(70,6 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам державної влади), Дніпропетровську (34,3), Запорізьку (30,8), Харківську (28,6), Київську (28,4), Херсонську (26,2), Полтавську (25,2), Кіровоградську (24,5) області; найменше – на Закарпатську (9,3), Волинську (10,7), Луганську (12,0) та Тернопільську (12,9) 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.

У січні 2022 року органами виконавчої влади, іншими державними органами, Секретаріатом Кабінету Міністрів України та Офісом Президента України розглянуто, з урахуванням надісланих раніше, **59 803 звернення**, зареєстрованих на урядовій «гарячій лінії», інших спеціалізованих сервісах. Аналіз наявних у базі звернень Центру результатів їх розгляду свідчить, що питання, порушені у 8,1 % з них, вирішено позитивно. На питання, порушені у 91,3 % 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 %. Відмовлено заявникам у розгляді у 0,2 % звернень, оскільки вирішення порушених питань не передбачено законодавством або можливе лише у судовому порядку.

За сприяння у вирішенні порушених у зверненнях питань заявники висловили **424 подяки** (у т. ч. 208 – працівникам Центру), зокрема: Президентові України – за проведення ремонту автомобільних доріг у рамках державної програми «Велике будівництво» та підписання Указу від 3 квітня 2021 року № 140/2021, яким введено в дію рішення РНБО від 2 квітня 2021 року «Про застосування персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій)»; працівникам департаменту охорони здоров'я Одеської міської ради – за сприяння у забезпеченні знеболюючими медичними препаратами тяжкохворої на онкологічне захворювання особи з інвалідністю I групи; Березанському селищному голові та депутатам Березанської селищної ради Миколаївського району Миколаївської області – за надання матеріальної допомоги; голові Гадяцької міської ради Миргородського району Полтавської області – за сприяння у забезпеченні твердим побутовим паливом.