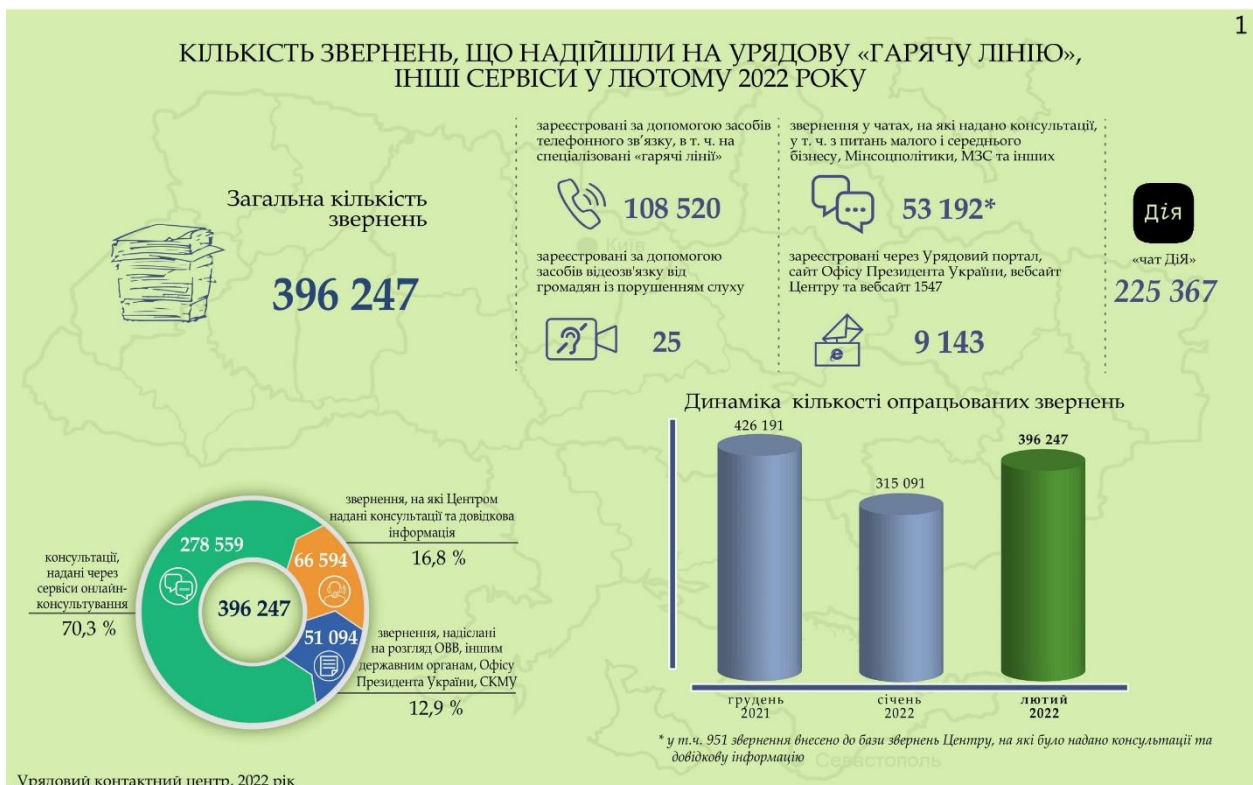


Інформація про звернення, що надійшли на урядову «гарячу лінію», інші сервіси Урядового контактного центру у лютому 2022 року

У лютому 2022 року Урядовим контактним центром (Центр) прийнято **89 450 дзвінків**. Опрацьовано і зареєстровано **396 247 звернень**, що надійшли різними каналами комунікації. Зокрема: 108 520 звернень – через засоби телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію» та спеціалізовані «гарячі лінії», 9 143 – через Інтернет (Офіційне інтернет-представництво Президента України – 793, Урядовий портал – 615, веб-сайт Центру – 7 727, веб-сайт 1547 – 8), 25 – через відеозв'язок та 278 559 – за допомогою сервісів онлайн-консультування.

Працівники Центру протягом місяця надавали заявникам консультації, роз'яснення і довідкову інформацію за допомогою спеціалізованих сервісів, у тому числі спеціалізованих «гарячих ліній» та сервісу онлайн-консультування у чатах.

У зв'язку з широкомасштабним вторгненням Росії в Україну та впровадженням воєнного стану, Центром з кінця лютого розпочато заходи з оптимізації процесів обслуговування громадян з метою забезпечення оперативного прийому звернень з повідомленнями про ситуації, що становлять загрозу життю та здоров'ю та інформацією про потреби населення у забезпеченні необхідною допомогою.



Загальна характеристика звернень

Із загальної кількості звернень, отриманих різними каналами комунікації (у т. ч. через веб-сайт і чати), більшість (**345 153**, або **87,1%**), що

не потребували розгляду державних органів, опрацьовані працівниками Центру з наданням заявникам консультацій та роз'яснень, а також довідкової інформації.

Решта звернень (**51 094, або 12,9 %**) потребувала предметного розгляду, тому була надіслана органам виконавчої влади, державним колегіальним органам, Офісу Президента України і Секретаріату Кабінету Міністрів України.

У лютому 2022 року спостерігалось збільшення кількості звернень (з урахуванням наданих Центром консультацій) з питань **митної справи (279 проти 100 у січні 2022 року); надзвичайних ситуацій (1 430 проти 149); обороноздатності (1 507 проти 382); оплати праці (1 844 проти 1 566); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (8 575 проти 7 667); охорони здоров'я (4 430 проти 4 163); фінансової політики (1 696 проти 1 388)**. У той же час зменшилось надходження звернень стосовно **комунального господарства (10 236 проти 13 963); житлової політики (405 проти 536); державної підтримки під час карантину (9 252 проти 11 705); освіти, науки та інтелектуальної власності (948 проти 1 172); соціального захисту населення (20 186 проти 25 188)**.

Найбільш актуальними для заявників були питання: **соціальний захист населення (20 186 звернень); комунальне господарство (10 236); державна підтримка під час карантину (9 252); діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (8 575); пенсійне забезпечення (5 158); робота органів юстиції (4 973); діяльність посадових і службових осіб, корупція (4 833); охорона здоров'я (4 430)**.

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

У цілому найбільша кількість звернень, у розрахунку на 10 тисяч населення (за середнього показника по Україні 20,2 звернення), припадає на м. Київ (66,6 – з урахуванням звернень, адресованих центральним органам

державної влади), Дніпропетровську (32,3), Запорізьку (27,6), Київську (25,6), Кіровоградську (23,0), Харківську (23,0), Херсонську (22,5), Сумську (22,3), Полтавську (21,1), Одеської (20,1) області, найменше – на Закарпатську (8,8), Луганську (9,1), Волинську (9,9), Чернівецьку (11,9) та Тернопільську (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.

З-поміж звернень, що потребували **невідкладного реагування (271)**, тривало надходження скарг стосовно відмов або затримок у виїзді до хворих бригад екстреної медичної допомоги (насамперед з *Дніпропетровської, Харківської та Київської областей*) та незабезпечення хворих на цукровий діабет, епілепсію та інші тяжкі захворювання медичними препаратами на пільгових умовах (з м. *Києва, Дніпропетровської та Одеської областей*).

За сприяння у вирішенні порушених у зверненнях питань заявники висловили **365 подяк** (у т. ч. 181 – працівникам Центру), зокрема, *Президентові України – за турботу та піклування про людей, які опинилися в складній ситуації через війну, за відеозвернення та за підвищення заробітної плати медикам.*