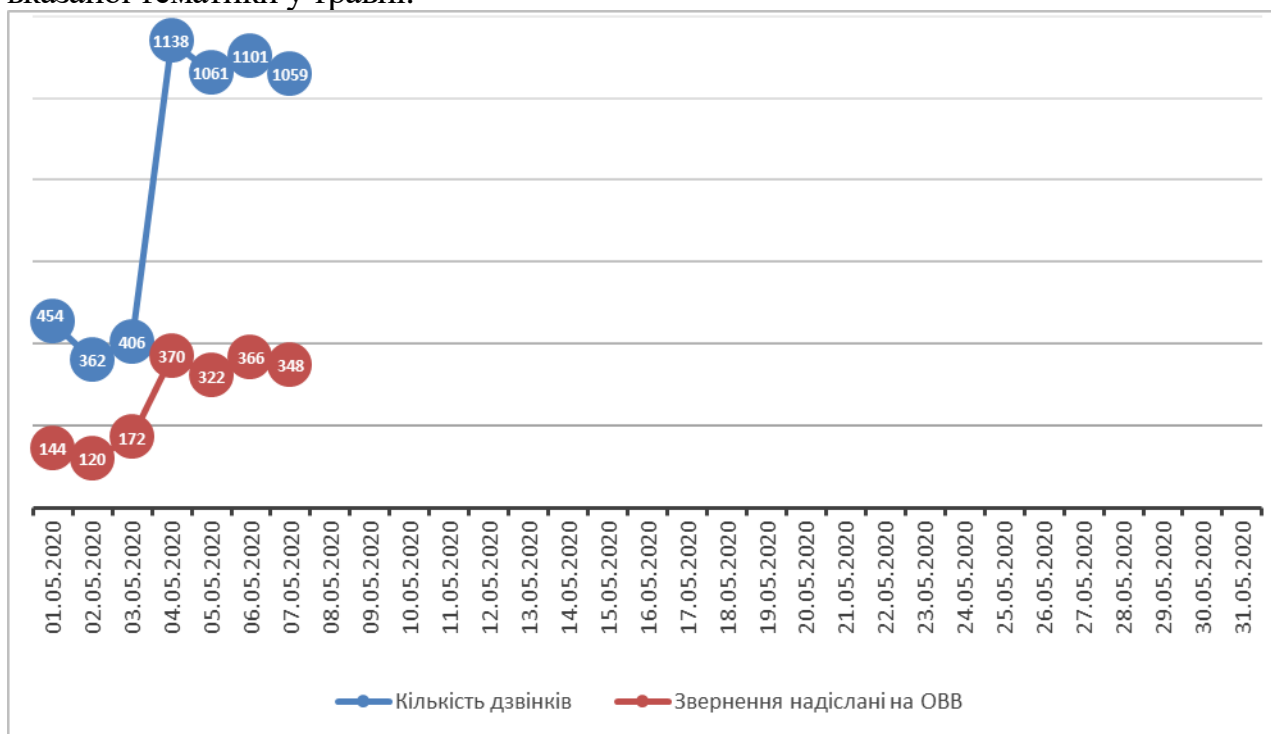


УРЯДОВИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

Інформаційно-аналітична довідка щодо актуальних питань, які порушуються громадянами у зверненнях на урядову «гарячу лінію» у зв'язку з поширенням на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, що надійшли 7 травня 2020 року

Протягом 7 травня зареєстровано **1 059 звернень** з питань, пов'язаних з поширенням на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2.

Динаміка надходження дзвінків та надсилання на розгляд ОБВ звернень із вказаної тематики у травні:



Працівники Центру у **711** випадках надали заявникам **консультаційну інформацію**. Заявники передусім цікавилися: нововведеннями у соціальній сфері під час карантину (в т.ч. додатковими соціальними гарантіями для ФОП та малозабезпечених сімей); протиепідемічними заходами; контактною інформацією регіональних «гарячих ліній» з питань коронавірусу; здійсненням підприємницької діяльності під час карантину.

На розгляд органів влади надіслано **348** звернень, які зареєстровані переважно із *м. Києва*, а також *Дніпропетровської, Донецької та Харківської областей* передусім з питань:

Скарги на не виплату пенсії, інших соціальних виплат (260)

Заявники (переважно із *Дніпропетровської, Донецької, Харківської областей та м. Києва*) нарікали на затримку із виплатою пенсії, інших соціальних виплат та не виплату допомоги по безробіттю.

Зокрема, у 153 зверненнях заявники нарікали на *проблеми з призначенням та затримку з виплатою соціальних допомог* (державна допомога у зв'язку з вагітністю та пологами, державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям, допомога на дітей одиницями матерям). Зокрема, **допомоги на дітей одиницями матерям** стосувалося 41 звернення переважно із *Дніпропетровської, Миколаївської, Харківської, Донецької та Одеської областей*. Крім того, про **невиплату одноразової доплати у розмірі 1 тис. грн** повідомив двадцять один одержувач соціальних виплат (здебільшого із *Дніпропетровської, Вінницької, Львівської та Донецької областей*).

Крім того, у 88 зверненнях громадяни скаржилися на затримку із **виплатою пенсії та доплат до неї**. Скарги надійшли переважно із *м. Києва, Харківської, Дніпропетровської та Донецької областей*. Зокрема, шістдесят дев'ять заявників звернулися зі скаргами стосовно затримки виплати доплат до пенсії, з них сорок три пенсіонери нарікали на **невиплату одноразової доплати у розмірі 1 тис. грн** (здебільшого із *м. Києва, Дніпропетровської, Вінницької, Житомирської та Чернігівської областей*).

Також у 19 зверненнях заявники скаржилися стосовно **невиплати допомоги по безробіттю**. Вказані скарги надійшли переважно із *Полтавської, Дніпропетровської, Донецької та Житомирської областей*.

Скарги щодо проблем у функціонуванні об'єктів критичної інфраструктури (ЖКГ, транспорт, зв'язок) (41)

Заявники активно зверталися із скаргами стосовно **заборони перевезень пасажирів автомобільним, залізничним транспортом та метрополітеном**. Громадяни нарікали на неможливість дістатися до роботи, отримати лікування тощо. Зокрема, заявник із *м. Києва* (начальник режимного відділу ДП «Виробниче об'єднання «Київприлад») звернувся за сприянням у **забезпеченні працівників підприємства достатньою кількістю перепусток** для проїзду в *міському громадському транспорті та приміських поїздах*.

Скарги на роботу медичного персоналу (14)

Заявники продовжували звертатися стосовно **проблем із наданням медичної допомоги** (переважно із *м. Києва, Дніпропетровської та Харківської областей*). Зокрема, заявник із *Чернівецької області* повідомив, що перебуває на лікуванні в *інфекційному відділенні Чернівецької обласної лікарні* з діагнозом «**COVID-19**». Заявник нарікає на те, що персонал медзакладу **відмовляє у безкоштовному обслуговуванні** з мотивів **відсутності фінансування**, необхідні ліки заявник вимушений купувати за власний рахунок.

Скарги на невиплату заробітної плати, звільнення з роботи (12)

Заявники звертаються з приводу **порушення трудових прав в період карантину**. Насамперед, отримано дві скарги на **невиплату заробітної плати медичним працівникам** в *Обласному дитячому туберкульозному санаторії*

«Новостав» для дітей з активними формами туберкульозу с. Новослав Рівненського району Рівненської області (невиплата зарплати за квітень) та Обласному перинатальному центрі м. Запоріжжя (неповна виплата зарплати за квітень).

Скарги на відсутність медичних засобів для протидії гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 (4)

Отримано одне звернення стосовно необхідності **забезпечити** персонал Вишнівської міської лікарні Києво-Святошинського району Київської області респіраторами 3 рівня захисту та іншими засобами індивідуального захисту.

Скарги на зростання цін на продовольчі товари (1)

Отримано одну скаргу на **підвищення цін на продукти харчування** у продуктовому супермаркеті мережі «АТБ» у м. Києві.

Пропозиції громадян щодо вирішення проблемних питань

Громадяни висловлювали органам влади *пропозиції* (10) щодо більш ефективної протидії розповсюдженню захворювання та пом'якшенню негативних наслідків карантинних обмежень. Зокрема, заявниками пропонувалося: *інформувати громадян (в т. ч. на брифінгах МОЗ) про небезпечність самолікування та застосування методів т. з. «народної медицини» при виявленні симптомів COVID-19; відновити приміські та внутрішньообласні пасажирські перевезення з 11 травня з дотриманням протиепідемічних норм.*

Роз'яснення законодавства

У низці звернень (6), надісланих на розгляд органам влади, громадяни потребували роз'яснень. Зокрема, заявники запитували стосовно наступного:

Якою постановою Уряд подовжив карантин до 22 травня?

Які вимоги повинні бути виконані для відкриття літніх майданчиків у кафе та ресторанах після послаблення карантинних обмежень (зокрема, вимоги стосовно місця розташування, площі, наявності покрівлі)?

Коли буде відновлено роботу дошкільних навчальних закладів?

Коли буде відновлено пасажирське міжобласне залізничне сполучення?

Тенденції щодо зростання/зменшення звернень за певною категорією

Загальна кількість звернень із вказаних питань порівняно з середою дещо **зменшилася**. Зокрема, **зменшилася** кількість скарг стосовно *відсутності комунальних послуг, проблем із наданням медичної допомоги*. В той же час, **збільшилося** число скарг стосовно *отримання соціальних виплат*.

Найбільше звернень з пов'язаних із **коронавірусом та карантинном питань** надійшло із м. Києва (38), Дніпропетровської області (55). Заявники із м. Києва переважно скаржилися на *затримку з отриманням пенсії та інших соціальних виплат*, а також зверталися стосовно *роботи громадського транспорту під час карантину*. Заявники Дніпропетровської області здебільшого скаржилися на

затримку з отриманням пенсії та інших соціальних виплат, а також нарікали на відсутність електропостачання.

Центром здійснюється постійний моніторинг інформації від Уряду, Міністерства охорони здоров'я та інших органів державної влади, повідомлень у ЗМІ, яка використовується для надання громадянам вичерпної інформації стосовно карантинних заходів, що здійснюються в державі з метою недопущення розповсюдження вірусу SARS-CoV-2, та попередження негативних проявів в суспільстві.

_____ * _____ *

*Виконавець:
Денисевич О.А.*