

ЗВІТ
про виконання у заході 60.3 за 2025 р. в Донецькій області
Плану заходів на 2025-2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення
безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року
(затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від
25 березня 2025 р. № 374-р)

Зведена інформація про захід:

№ та назва напрямку:	4. Суспільна та громадянська безбар'єрність
Стратегічна ціль:	<i>“Для кожної людини доступні послуги, зокрема соціальні, освітні, медичні, комунальні, транспортні, фінансові, правничі, безпекові, правозахисні, цивільного захисту, адміністративні, архівні, медіа та інші”</i>
№ та найменування завдання:	<i>60. Забезпечення доступності послуг, які надаються через мобільні застосунки та онлайн-платформи, для осіб з обмеженнями повсякденного функціонування</i>
№ та найменування заходу:	60.3) забезпечення доступності інформації для осіб з різними ступенями обмеження здатності до спілкування під час спілкування на гарячих лініях обласних та Київської міської держадміністрацій (військових адміністрацій)
Індикатор виконання:	Забезпечено оприлюднення щокварталу звіту про результати забезпечення доступності інформації
Стислий опис отриманого результату:	На «гарячу лінію» Донецької обласної державної адміністрації звернулось 1411 мешканців області, за 1234 зверненнями надані роз'яснення та консультації безпосередньо під час усного спілкування. Звернень громадян щодо порушення вимог до безбар'єрності у Донецькій облдержадміністрації у 2025 році станом на 30 листопада не зафіксовано.

Звернень громадян щодо порушення вимог до безбар'єрності у Донецькій облдержадміністрації у 2025 році станом на 30 листопада не зафіксовано.

Разом з тим, з метою сприяння реалізації права на звернення, громадяни Донецької області та інших регіонів України (особи з інвалідністю; іноземці, які не володіють державною мовою; інші категорії громадян) мають можливість звернутися на «гарячу лінію» Донецької обласної державної адміністрації за телефонним номером 0800507506.

Приймання звернень також здійснюється на електронну пошту (citizen@dn.gov.ua) та через електронну приймальню на офіційному вебсайті Донецької обласної державної адміністрації.

Оператори під час спілкування з особами з інвалідністю та іншими категоріями громадян використовують Довідник безбар'єрності та дотримуються рекомендацій щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття у відповідності до розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2023 р. № 1046-р.

Упродовж III кварталу 2025 року засобами електронного зв'язку з населенням до Донецької обласної державної адміністрації надійшло 178 звернень громадян.

На «гарячу лінію» Донецької обласної державної адміністрації звернулось 1411 мешканців області, за 1234 зверненнями надані роз'яснення та консультації безпосередньо під час усного спілкування, а також, в разі потреби, надавалась психологічна підтримка, зареєстровано 177 звернень. Найчастіше на телефонну «гарячу лінію» надходили звернення щодо якості комунальних послуг або їх відсутності, оскарження дій та рішень органів місцевого самоврядування та місцевих органів виконавчої влади, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, надання матеріальної або гуманітарної допомоги.