

ЗВІТ

про проведені заходи

щодо забезпечення доступності інформації для осіб з різними ступенями обмеження здатності до спілкування під час спілкування на «гарячій лінії» голови Чернігівської обласної державної адміністрації

на виконання 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.

ЗАХІД 60. Забезпечення доступності послуг, які надаються через мобільні застосунки та онлайн-платформи, для осіб з обмеженнями повсякденного функціонування

3) забезпечення доступності інформації для осіб з різними ступенями обмеження здатності до спілкування під час спілкування на гарячих лініях обласних та Київської міської держадміністрацій.

З метою сприяння реалізації права на звернення, громадяни Чернігівської області та інших регіонів України (особи з інвалідністю; іноземці, які не володіють державною мовою; інші категорії громадян) мають можливість звернутися на «гарячу лінію» голови Чернігівської обласної державної адміністрації за телефонним номером 0800501740 або до відділу роботи із зверненнями громадян апарату Чернігівської обласної державної адміністрації за телефонним номером (0462)675058.

Приймання звернень також здійснюється на електронну пошту (skargi@regadm.gov.ua) та через електронну приймальню на офіційному вебсайті Чернігівської обласної військової адміністрації.

Персонал під час спілкування з особами з інвалідністю та іншими категоріями громадян використовує Довідник безбар'єрності та дотримується 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.

Посадові особи, на яких покладено обов'язки прийняття телефонних дзвінків на «гарячу лінію» голови Чернігівської обласної державної адміністрації, регулярно проходять навчальні програми з метою підвищення кваліфікації. Зокрема, упродовж II кварталу 2026 року отримано відповідні сертифікати про успішне навчання за програмами: «Ефективна письмова комунікація публічних службовців: проста мова та легке читання», «Формування безбар'єрного середовища: принципи рівності, недискримінації, доступності та інклюзивності».

Упродовж II кварталу 2026 року на електронну пошту Чернігівської обласної державної адміністрації від громадян надійшло 71 звернення (43 – упродовж II кварталу 2025 року).

Упродовж звітнього періоду на телефонну «гарячу лінію» голови Чернігівської обласної державної адміністрації звернулось 122 мешканця області (127 – упродовж II кварталу 2025 року). 12 звернень потребували додаткового вивчення та проведення перевірки, за 110 - надані роз'яснення та консультації безпосередньо під час усного спілкування, а також, в разі потреби, надавалась психологічна підтримка. Найчастіше на телефонну «гарячу лінію» голови надходили звернення щодо якості комунальних послуг або їх відсутності, проблем міжміського та міського транспортного обслуговування, оскаржувались дії та рішення органів місцевого самоврядування.