

Інформація
про роботу регіонального контактного центру Одеської області
протягом 2023 року

Регіональний контактний центр Одеської області (Центр), відповідно до Положення та покладених на нього завдань, протягом 2023 року забезпечував оперативне опрацювання звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію», та за телефоном Центру: (048) 764-99-62 здійснював приймання дзвінків щодо стану розгляду звернень, консультацій, різноманітної довідкової інформації, номерів телефонів екстрених служб тощо.

Опрацювання звернень, що надходять від заявників на урядову «гарячу лінію» та відносяться до компетенції Одеської обласної державної (військової) адміністрації, організовано у встановленому порядку відповідно до вимог чинного законодавства.

Направлення звернень структурним підрозділам облдержадміністрації, територіальним органам центральних органів виконавчої влади в Одеській області, районним державним адміністраціям, виконкомом рад міст обласного значення, територіальним громадам області, підприємствам, організаціям різних форм власності тощо відбувається на електронні адреси понад 150 посадових осіб, які відповідають за організацію оперативного розгляду звернень, що надходять на урядову «гарячу лінію», та здійснюють взаємодію з Центром.

Всього за період з 01.01.2023 по 31.12.2023 Центром отримано та направлено на розгляд, відповідно до компетенції, **22618** звернень, опрацьовано **127** звернень на електронну пошту Центру, надано відповідей на **307** телефонних дзвінків з різних питань.

Всі звернення попередньо опрацьовані та направлені на розгляд органам виконавчої влади області відповідно до компетенції.

Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію»
та надіслані регіональним контактним центром Одеської області на
розгляд органам виконавчої влади протягом 2023 року

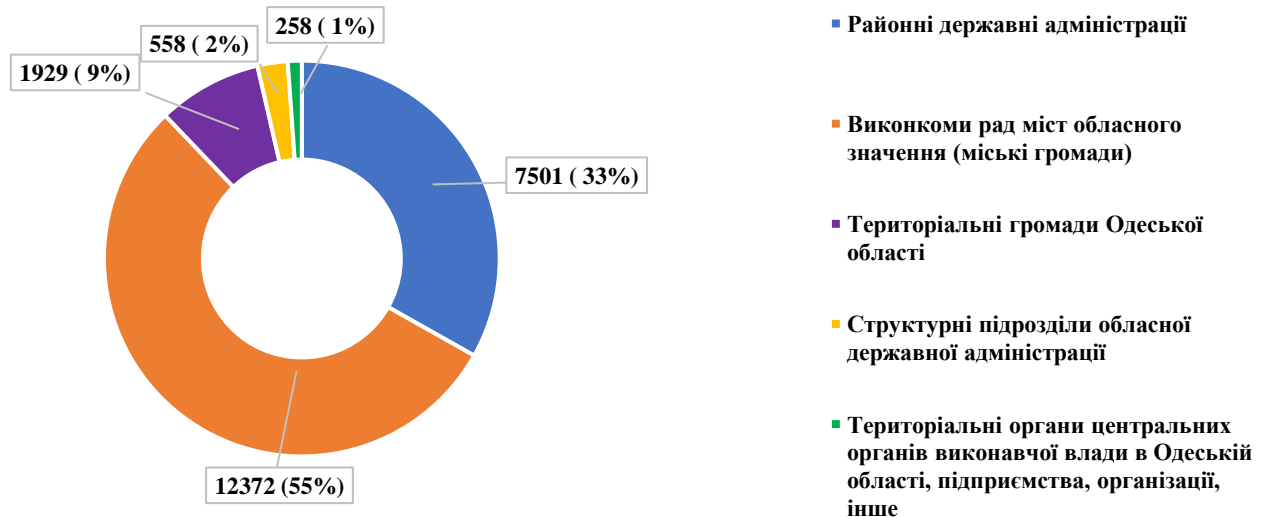
| № з/п | Назва органу | Кількість, шт. |
|--|---|----------------|
| <i>Районні державні адміністрації</i> | | |
| 1 | Березівська | 999 |
| 2 | Білгород-Дністровська | 1389 |
| 3 | Болградська | 751 |
| 4 | Ізмаїльська | 768 |
| 5 | Одеська | 1443 |
| 6 | Подільська | 1289 |
| 7 | Роздільнянська | 862 |
| <i>Виконком Одеської міської ради та його структурні підрозділи</i> | | |
| 8 | Департамент з питань звернень громадян | 1679 |
| 9 | Департамент міського господарства | 2912 |
| 10 | Департамент надання адміністративних послуг | 17 |
| 11 | Департамент освіти та науки | 70 |

| | | |
|--|---|------|
| 12 | Департамент охорони здоров'я | 205 |
| 13 | Департамент праці та соціальної політики | 4416 |
| 14 | Київська районна адміністрація | 181 |
| 15 | Хаджибейська районна адміністрація | 187 |
| 16 | Пересипська районна адміністрація | 295 |
| 17 | Служба у справах дітей | 28 |
| <i>Всього надіслано до виконкому Одеської міської ради</i> | | 9990 |
| <i>Виконкоми рад міст обласного значення (міські громади)</i> | | |
| 18 | м. Білгород-Дністровський | 597 |
| 19 | м. Біляївка | 97 |
| 20 | м. Ізмаїл | 785 |
| 21 | м. Подільськ | 271 |
| 22 | м. Теплодар | 60 |
| 23 | м. Чорноморськ | 456 |
| 24 | м. Южне | 116 |
| <i>Територіальні громади Одеської області</i> | | |
| 25 | Авангардівська селищна громада Одеського району | 87 |
| 26 | Великодолинська селищна громада Одеського району | 73 |
| 27 | Доброславська селищна громада Одеського району | 50 |
| 28 | Овідіопольська селищна громада Одеського району | 42 |
| 29 | Таїровська селищна громада Одеського району | 78 |
| 30 | Чорноморська селищна громада Одеського району | 1 |
| 31 | Великодалницька сільська громада Одеського району | 286 |
| 32 | Вигодянська сільська громада Одеського району | 67 |
| 33 | Визирська сільська громада Одеського району | 26 |
| 34 | Дальницька сільська громада Одеського району | 86 |
| 35 | Дачненська сільська громада Одеського району | 84 |
| 36 | Красносільська сільська громада Одеського району | 92 |
| 37 | Маяківська сільська громада Одеського району | 51 |
| 38 | Нерубайська сільська громада Одеського району | 177 |
| 39 | Усатівська сільська громада Одеського району | 161 |
| 40 | Фонтанська сільська громада Одеського району | 142 |
| 41 | Яськівська сільська громада Одеського району | 18 |
| 42 | Татарбунарська міська громада Білгород-Дністровського району | 4 |
| 43 | Дивізійська сільська громада Білгород-Дністровського району | 1 |
| 44 | Кароліно-Бугазька сільська громада Білгород-Дністровського району | 13 |
| 45 | Кулевчанська сільська громада Білгород-Дністровського району | 1 |
| 46 | Лиманська сільська громада Білгород-Дністровського району | 1 |
| 47 | Маразліївська сільська громада Білгород-Дністровського району | 1 |
| 48 | Мологівська сільська громада Білгород-Дністровського району | 110 |
| 49 | Сергіївська сільська громада Білгород-Дністровського району | 6 |
| 50 | Старокозацька сільська громада Білгород-Дністровського району | 1 |
| 51 | Шабівська сільська громада Білгород-Дністровського району | 101 |
| 52 | Коноплянська сільська громада Березівського району | 2 |
| 53 | Розквітівська сільська громада Березівського району | 2 |
| 54 | Любашівська селищна громада Подільського району | 2 |
| 55 | Куяльницька сільська громада Подільського району | 1 |

| | | |
|--|---|--------------|
| 56 | Роздільнянська міська громада Роздільнянського району | 12 |
| 57 | Затишанська селищна громада Роздільнянського району | 1 |
| 58 | Степанівська сільська громада Роздільнянського району | 1 |
| 59 | Вилківська міська громада Ізмаїльського району | 13 |
| 60 | Кілійська міська громада Ізмаїльського району | 71 |
| 61 | Ренійська міська громада Ізмаїльського району | 5 |
| 62 | Саф'янівська сільська громада Ізмаїльського району | 59 |
| <i>Структурні підрозділи облдержадміністрації</i> | | |
| 63 | Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату | 94 |
| 64 | Департамент охорони здоров'я | 145 |
| 65 | Департамент соціальної та сімейної політики | 120 |
| 66 | Департамент систем життєзабезпечення та енергоефективності | 90 |
| 67 | Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини | 4 |
| 68 | Департамент морегосподарського комплексу, транспортної інфраструктури та зв'язку | 51 |
| 69 | Департамент з питань цивільного захисту, оборонної роботи та взаємодії з правоохоронними органами | 1 |
| 70 | Департамент фінансів | 1 |
| 71 | Департамент освіти і науки | 34 |
| 72 | Департамент капітального будівництва та дорожнього господарства | 1 |
| 73 | Державний архів Одеської області | 7 |
| 74 | Служба у справах дітей | 7 |
| 75 | Управління комунікацій та інформаційної політики | 3 |
| <i>Територіальні органи центральних органів виконавчої влади в Одеській області</i> | | |
| 76 | Державна екологічна інспекція Південно-Західного округу | 2 |
| 77 | ГУ Національної поліції України | 41 |
| 78 | ГУ Державної служби України з надзвичайних ситуацій | 18 |
| 79 | ГУ Державної міграційної служби | 1 |
| 80 | Служба відновлення та розвитку інфраструктури | 7 |
| 81 | ДП «Служба місцевих автомобільних доріг» | 6 |
| <i>Підприємства, організації, інші установи</i> | | |
| 82 | ТОВ «Одесагаз-Постачання» | 45 |
| 83 | ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія» | 43 |
| 84 | АТ «Укртелеком» | 18 |
| 85 | Одеське обласне відділення Фонду соціального захисту інвалідів | 28 |
| 86 | ДП «Клінічний санаторій ім. Горького» ПРАТ «Укрпрофоздоровниця» | 3 |
| 87 | Одеська обласна рада | 3 |
| 88 | Інше* | 43 |
| Усього за 2023 рік | | 22618 |

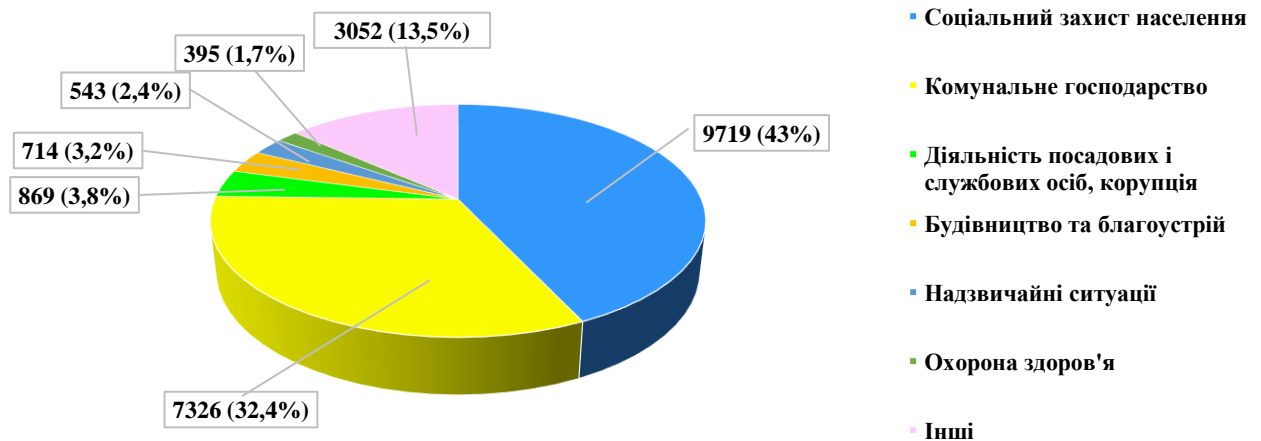
* Звернення, що опрацьовані Центром, але не надіслані відповідальним виконавцям, оскільки заявники відмовились від розгляду звернень.

Кількісний і відсотковий склад звернень, що надіслані на розгляд органам виконавчої влади області:



Протягом року найбільше заявників турбували проблеми соціального захисту та комунального господарства.

Тематика звернень у кількісному та відсотковому співвідношенні становить:



Серед загальної кількості звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» у 2023 році, домінуючими лишаються звернення щодо питань **соціального захисту** – **9719** звернень. Переважна більшість звернень стосувались надання та отримання матеріальної допомоги – **5541**, у тому числі, гуманітарної допомоги першої необхідності: продуктів харчування, ліків, одягу та засобів гігієни – **1704**, виплат допомоги внутрішньо переміщеним особам з тимчасово окупованих територій та районів проведення бойових дій – **3177**; соціальних виплат – **3028**; діяльності закладів – **268**; надання пільг – **241** тощо.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року на 2,5 % збільшилась кількість звернень з питань **комунального господарства** (**7326** проти **7144**). Більшість звернень стосувались відсутності або неякісного надання комунальних послуг – **5855** (79 % з яких - щодо відсутності або неякісного надання послуг електропостачання); оплати послуг – **706** звернень; ремонту та обслуговуванню

будинків та прибудинкових територій – **471** звернення тощо.

Кількість звернень з питань **діяльності посадових, службових осіб, корупції** у порівнянні з 2022 роком зменшилась майже на 39 % (**869** проти **1422**), зокрема, **444** – щодо бездіяльності та недбалості у роботі місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, **185** – перевищення влади, використання службового становища, у **183** зверненнях заявники звертались з різними пропозиціями, у тому числі, щодо змін у законодавстві.

Протягом року надійшло майже вдвічі більше звернень з питань **будівництва та благоустрою** (**714** проти **397** у 2022 році). Здебільшого скарги стосувалися благоустрою територій (**178**), автомобільних доріг (**157**); електрифікації (**125**) тощо.

З питань **надзвичайних ситуацій** надійшло **543** звернення, з яких – **264** звернення щодо дій природного характеру та **217** – щодо дій соціально-політичного характеру, у тому числі, **110** звернень стосувалися роботи укриттів (бомбосховищ).

Дещо зменшилась кількість звернень з питань **охорони здоров'я** у порівнянні з аналогічним періодом 2022 року (**395** проти **458**). Заявники звертались з приводу діяльності закладів охорони здоров'я та аптек – **164**, дій медичного персоналу – **111** тощо.

Також, опрацьовано **3052** звернення з інших питань, у тому числі: повідомлення заявника про неотримання відповіді (**859**); освіти, науки та інтелектуальної власності (**217**); аграрної політики (**193**); транспортного обслуговування (**189**); дотримання законності громадського порядку та протидії злочинності (**150**); житлова політика (**135**); діяльність підприємств та установ (**134**) тощо.

Упродовж 2023 року прийнято та опрацьовано **59** звернень на «гарячу лінію» **1547** щодо вирішення проблем про/або від осіб, які постраждали від торгівлі людьми, домашнього насильства, насильства за ознакою статі, насильства стосовно дітей, або про загрозу вчинення такого насильства, у тому числі 12 анонімних звернень, в яких заявники порушували питання насилля в сім'ї. Всі ці звернення надіслано відповідним органам на розгляд для надання відповідей заявникам по суті порушених питань.

Особливої уваги потребували звернення **невідкладного характеру** (**143**), які здебільшого стосувалися питання **надзвичайних ситуацій** (**69**). Усі звернення екстреного характеру розглянуто у найкоротші строки та надано відповіді заявникам, що підтверджується зворотнім зв'язком.

Працівниками Центру постійно проводиться моніторинг стану розгляду звернень заявників органами виконавчої влади області, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та надіслані на розгляд Одеській обласній державній адміністрації, дотримання встановлених строків розгляду та надання відповідей заявникам по суті порушених питань, протягом 2023 року **22618 (100%)** звернень розглянуто у встановлені чинним законодавством строки, у тому числі, **253 (1%)** не потребували відповіді, з них 47 – подяки медичним працівникам, органам виконавчої влади та місцевого самоврядування області за сприяння у вирішенні порушених у зверненнях питань.

Разом з тим, з метою зменшення надходження кількості повторних звернень та недопущення порушення строків розгляду, відповідальним виконавцям необхідно посилити контроль за своєчасним наданням відповідей

заявникам по суті порушених у зверненні питань та відправкою скан-копії відповідей на електронну пошту Центру.

У разі, якщо відповідь заявнику внесена до Єдиної бази даних на 31-й та подальші дні (незважаючи на дату реєстрації відповіді) – строк розгляду звернення Одеською облдержадміністрацією вважається порушеним, це відображається у звітах державної установи «Урядовий контактний центр».

Аналіз отриманих та направлених на розгляд звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та відносяться до компетенції Одеської обласної державної (військової) адміністрації протягом року свідчить про те, що активні небайдужі громадяни, звертаючись на урядову «гарячу лінію», допомагають звернути увагу на ті питання, які мають важливе значення для всієї громади.