

Інформація
про роботу регіонального контактного центру Одеської області
у січні – вересні 2024 року

Регіональний контактний центр Одеської області (Центр), відповідно до Положення та покладених на нього завдань, протягом січня – вересня 2024 року забезпечував оперативне опрацювання звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію», та за телефонами Центру: (048) 764-99-62, (048) 737-54-53 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 Одеської обласної державної (військової) адміністрації, територіальним органам центральних органів виконавчої влади в Одеській області, районним державним (військовим) адміністраціям, територіальним громадам області (далі – Органи), 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.

За кількістю звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію», Одеська область посідає 6 місце серед регіонів України.

Всього за період з 01.01.2024 по 30.09.2024 Центром отримано та попередньо опрацьовано **10017** звернень, з них: 9988 – направлено на розгляд Органам, підприємствам, організаціям різних форм власності відповідно до компетенції, 29 – не надіслані на розгляд через відмови заявників від розгляду звернень. Крім того, опрацьовано 22 звернення на електронну пошту Центру, надано відповідей на 174 телефонних дзвінків з різних питань.

Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію»
та надіслані регіональним контактним центром
Одеської області на розгляд Органам, підприємствам,
організаціям різних форм власності у січні – вересні 2024 року

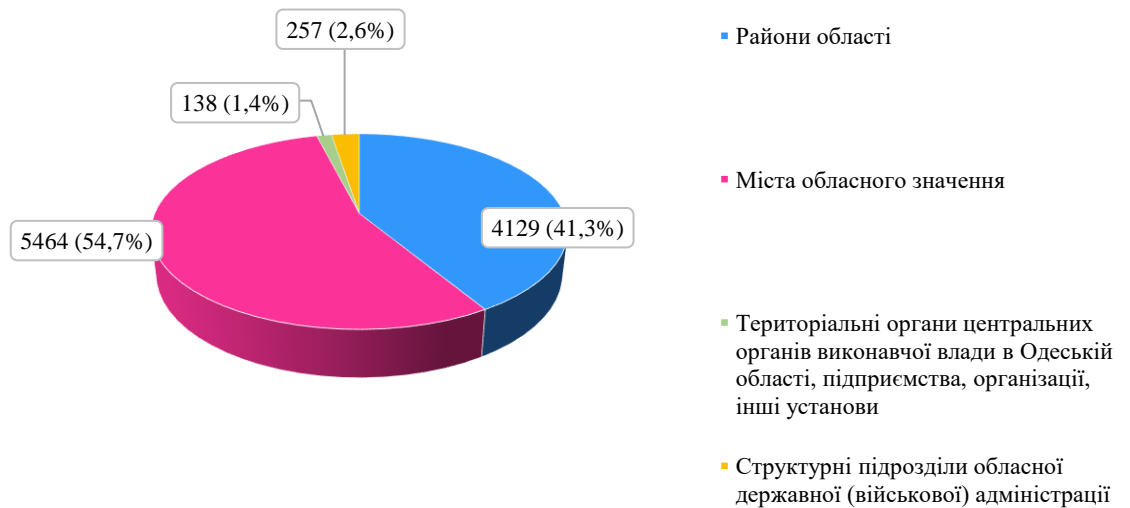
№ з/п	Назва органу	Кількість, шт.
<i>Структурні підрозділи обласної державної (військової) адміністрації</i>		
1	Департамент охорони здоров'я	101
2	Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату	71
3	Департамент соціальної та сімейної політики	32
4	Департамент морегосподарського комплексу, транспортної інфраструктури та зв'язку	18
5	Департамент освіти і науки	13
6	Департамент систем життєзабезпечення та енергоефективності	12
7	Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини	4

8	Державний архів Одеської області	2
9	Департамент екології та природних ресурсів	2
10	Служба у справах дітей	1
11	Управління з питань мітобування та архітектури	1
Міста обласного значення		
12	Департамент праці та соціальної політики Одеської міської ради	2428
13	Департамент міського господарства Одеської міської ради	778
14	Департамент з питань звернень громадян Одеської міської ради	582
15	Департамент охорони здоров'я Одеської міської ради	128
16	Пересипська районна адміністрація Одеської міської ради	56
17	Київська районна адміністрація Одеської міської ради	45
18	Хаджибейська районна адміністрація Одеської міської ради	42
19	Департамент освіти та науки Одеської міської ради	24
20	Департамент надання адміністративних послуг Одеської міської ради	22
21	Служба у справах дітей Одеської міської ради	20
22	Управління дорожнього господарства Одеської міської ради	7
23	Департамент транспорту, зв'язку та організації дорожнього руху Одеської міської ради	6
24	Департамент комунальної власності Одеської міської ради	1
<i>Всього надіслано до Одеської міської ради</i>		4139
25	Ізмаїльська міська рада	416
26	Чорноморська міська рада	379
27	Білгород-Дністровська міська рада	237
28	Подільська міська рада	119
29	Южненська міська рада	70
30	Балтська міська рада	55
31	Біляївська міська рада	29
32	Теплодарська міська рада	20
Райони області		
<i>Березівський:</i>		
33	Березівська районна державна (військова) адміністрація	235
34	Андрієво-Іванівська сільська рада	8
35	Великобуялицька сільська рада	20
36	Знам'янська сільська рада	13
37	Коноплянська сільська рада	3
38	Курісовська сільська рада	14
39	Новокальчевська сільська рада	1
40	Петровірівська сільська рада	6
41	Розквітівська сільська рада	12
42	Старомаяківська сільська рада	3
43	Стрюківська сільська рада	6
44	Чогодарівська сільська рада	1
45	Іванівська селищна рада	12
46	Миколаївська селищна рада	6
47	Раухівська селищна рада	8
48	Ширяївська селищна рада	16
49	Березівська міська рада	21

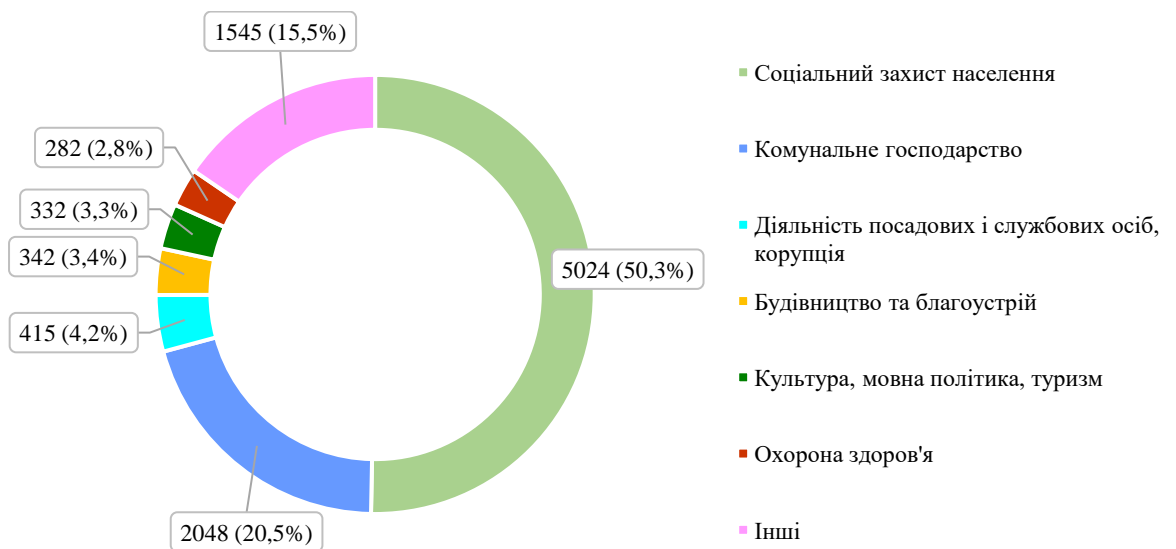
<i>Білгород-Дністровський:</i>		
50	Білгород-Дністровська районна державна (військова) адміністрація	311
51	Дивізійська сільська рада	4
52	Кароліно-Бугазька сільська рада	74
53	Кулевчанська сільська рада	5
54	Лиманська сільська рада	5
55	Маразліївська сільська рада	7
56	Мологівська сільська рада	44
57	Петропавлівська сільська рада	3
58	Плахтіївська сільська рада	3
59	Старокозацька сільська рада	31
60	Тузлівська сільська рада	7
61	Успенівська сільська рада	1
62	Шабівська сільська рада	34
63	Саратська селищна рада	15
64	Сергіївська селищна рада	29
65	Татарбунарська міська рада	25
<i>Болградський:</i>		
66	Болградська районна державна (військова) адміністрація	336
67	Криничненська сільська рада	1
68	Кубейська сільська рада	7
69	Теплицька сільська рада	1
70	Бородінська селищна рада	3
71	Тарутинська селищна рада	3
<i>Ізмаїльський:</i>		
72	Ізмаїльська районна державна (військова) адміністрація	117
73	Саф'янівська сільська рада	48
74	Суворовська селищна рада	5
75	Вилківська міська рада	51
76	Кілійська міська рада	47
77	Ренійська міська рада	35
<i>Одеський:</i>		
78	Одеська районна державна (військова) адміністрація	802
79	Великодалницька сільська рада	178
80	Вигодянська сільська рада	40
81	Визирська сільська рада	8
82	Дальницька сільська рада	28
83	Дачненська сільська рада	22
84	Красносільська сільська рада	29
85	Маяківська сільська рада	19
86	Нерубайська сільська рада	32
87	Усатівська сільська рада	95
88	Фонтанська сільська рада	63
89	Яськівська сільська рада	14
90	Авангардівська селищна рада	34
91	Великодолинська селищна рада	5
92	Доброславська селищна рада	20

93	Овідіопольська селищна рада	22
94	Таїровська селищна рада	42
95	Чорноморська селищна рада	7
<i>Подільський:</i>		
96	Подільська районна державна (військова) адміністрація	357
97	Долинська сільська рада	2
98	Куяльницька сільська рада	33
99	Піщанська сільська рада	6
100	Зеленогірська селищна рада	9
101	Любашівська селищна рада	53
102	Окнянська селищна рада	30
103	Савранська селищна рада	25
104	Слобідська селищна рада	3
105	Ананьївська міська рада	22
106	Кодимська міська рада	95
<i>Роздільнянський:</i>		
107	Роздільнянська районна державна (військова) адміністрація	242
108	Цебриківська селищна рада	2
109	Великопосківська сільська рада	6
110	Новоборисівська сільська рада	1
111	Степанівська сільська рада	8
112	Великомихайлівська селищна рада	14
113	Затишанська селищна рада	11
114	Захарівська селищна рада	14
115	Лиманська селищна рада	25
116	Роздільнянська міська рада	74
<i>Територіальні органи центральних органів виконавчої влади в Одеській області</i>		
117	ГУ Національної поліції України	18
118	Служба відновлення та розвитку інфраструктури	11
119	Одеське обласне відділення Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю	4
120	ГУ Державної міграційної служби України	1
121	Державна служба України з надзвичайних ситуацій	1
<i>Підприємства, організації, інші установи</i>		
122	ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія»	66
123	ТОВ «Одесагаз-Постачання»	26
124	АТ «Укртелеком»	7
125	Одеське обласне комунальне підприємство «Служба експлуатації цілісного майнового комплексу-адміністративного будинку №2»	2
126	ДП «Клінічний санаторій ім. Горького» ПрАТ «Укрпрофоздоровниця»	1
127	Одеська обласна рада	1
Усього надіслано на розгляд у січні – вересні 2024 року		9988

Кількість та відсоток звернень, надісланих на розгляд:



Тематика звернень, надісланих на розгляд:



Протягом звітної періоду найбільше заявників турбували проблеми *соціального захисту та комунального господарства*.

Серед загальної кількості звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» у січні – вересні поточного року, домінуючими лишаються питання **соціального захисту** – **5024** звернення, переважна більшість з яких стосувались надання та отримання матеріальної допомоги – 2902, у тому числі виплат допомоги внутрішньо переміщеним особам з тимчасово окупованих територій та районів проведення бойових дій – 2113, гуманітарної допомоги першої необхідності: продуктів харчування, ліків, одягу та засобів гігієни – 355; соціальних виплат – 1378; діяльності закладів – 169; призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» – 134; забезпечення та ремонту засобів реабілітації – 104 тощо.

З питань **комунального господарства** надійшло **2048** звернень, більшість з

яких стосувались відсутності або неякісного надання комунальних послуг – 1233 звернення; оплати та тарифів на комунальні послуги – 503; ремонту та обслуговуванню будинків та прибудинкових територій – 203 тощо.

На **67 %**, у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року, зменшилась кількість звернень з питань **діяльності посадових і службових осіб, корупції (415** проти 693), з яких 189 – щодо бездіяльності та недбалості у роботі місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування; 66 – перевищення влади, використання службового становища; у 49 зверненнях заявники звертались з різними пропозиціями, у тому числі, щодо змін у законодавстві.

У звітному періоді, дещо зменшилась кількість звернень з питань **будівництва та благоустрою (342** проти 483), у тому числі, з питань благоустрою та ремонту будинків та прибудинкових територій – 108 звернень; будівництва та ремонту доріг – 84 звернення тощо.

Протягом звітнього періоду з питань **культури, мовної політики, туризму** надійшло **332** звернення, зокрема, щодо перейменування населених пунктів, вулиць та інше.

З січня по вересень 2024 року на урядову «гарячу лінію» надійшло **282** звернення з питань **охорони здоров'я**, у тому числі щодо діяльності закладів охорони здоров'я та аптек – 126; дій медичного персоналу – 83; роботи станцій швидкої та невідкладної медичної допомоги – 17 тощо.

Також, опрацьовано 1574 звернення з інших питань, у тому числі: надзвичайних ситуацій – 155; освіти, науки та інтелектуальної власності – 134; дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності – 112; аграрної політики – 107; житлової політики – 100; транспортного обслуговування – 78; міграції, громадянства та паспортизації – 74; діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування – 60; діяльності підприємств та установ – 42; роботи органів юстиції – 32; подяки – 25; екології та природних ресурсів – 21; архівів та статистики – 10; умов праці та трудових відносин – 10; функціонування мереж зв'язку – 8; підприємницької діяльності – 7; пенсійного забезпечення – 6; «гарячої лінії» Міноборони – 5; оплати праці – 4; захисту прав споживачів – 4; обороноздатності – 3; пропозиції – 3; інформаційної політики та діяльності ЗМІ – 2; діяльності громадських об'єднань, міжнаціональних та міжконфесійних відносин – 2; зайнятості та оподаткування – 2; фізичної культури та спорту – 2; безробіття – 1; неотримання відповіді – 365; доповнення до звернень, відмови заявників від розгляду звернень – 200.

Упродовж січня – вересня 2024 року прийнято та опрацьовано 52 звернення 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 7 анонімних звернення, в яких заявники порушували питання насилля в сім'ї. Усі ці звернення розглянуті у встановлені законодавством строки з наданням відповідей заявникам по суті порушених питань.

Особливої уваги потребували звернення **невідкладного характеру (34)**, які стосувались питань: соціального захисту населення (16) – невивплати та затримки соціальних виплат, надання матеріальної та/або гуманітарної допомоги продуктами харчування, медичними препаратами та отримання пільг на ліки;

будівництва та благоустрою (5) – заміна та ремонт електромереж та об'єктів загального користування; охорони здоров'я (5) – дії медичного персоналу, відсутності вакцини від сказу; комунального господарства (4), а саме, щодо відсутності електропостачання; надзвичайних ситуацій (4) – щодо функціонування укриттів (бомбосховищ). 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, підприємствами, організаціями різних форм власності, дотримання встановлених строків розгляду та надання відповідей заявникам по суті порушених питань.

За результатами аналізу порушень строків розгляду звернень Органами, підприємствами, організаціями різних форм власності, не виявлено, всі надіслані звернення розглянуто у встановлені чинним законодавством строки.

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 Одеської обласної державної (військової) адміністрації вважається порушеним, це відображається у звітах державної установи «Урядовий контактний центр».

Центр має сторінку на вебсайті Одеської обласної державної (військової) адміністрації <https://oda.odessa.gov.ua/> у розділі «Зв'язок з ОДА», на якій розміщено та щомісячно і щоквартально оновлюється інформація про роботу Центру та офіційний вебсайт <https://rkc.od.gov.ua>, на якому щомісяця висвітлюється інформація про стан роботи Центру щодо опрацювання звернень заявників на урядову «гарячу лінію».

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.