

Інформація
про роботу регіонального контактного центру Одеської області
протягом 2024 року

Регіональний контактний центр Одеської області (Центр), відповідно до Положення та покладених на нього завдань, протягом 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 протягом 2024 року Центром отримано та попередньо опрацьовано **13422** звернення, з них: 13390 – направлено на розгляд Органам, підприємствам, організаціям різних форм власності тощо відповідно до компетенції, 32 – не надіслані на розгляд через відмови заявників від розгляду звернень. Крім того, опрацьовано 27 звернень на електронну пошту Центру, надано відповідей на 329 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 протягом 2024 року

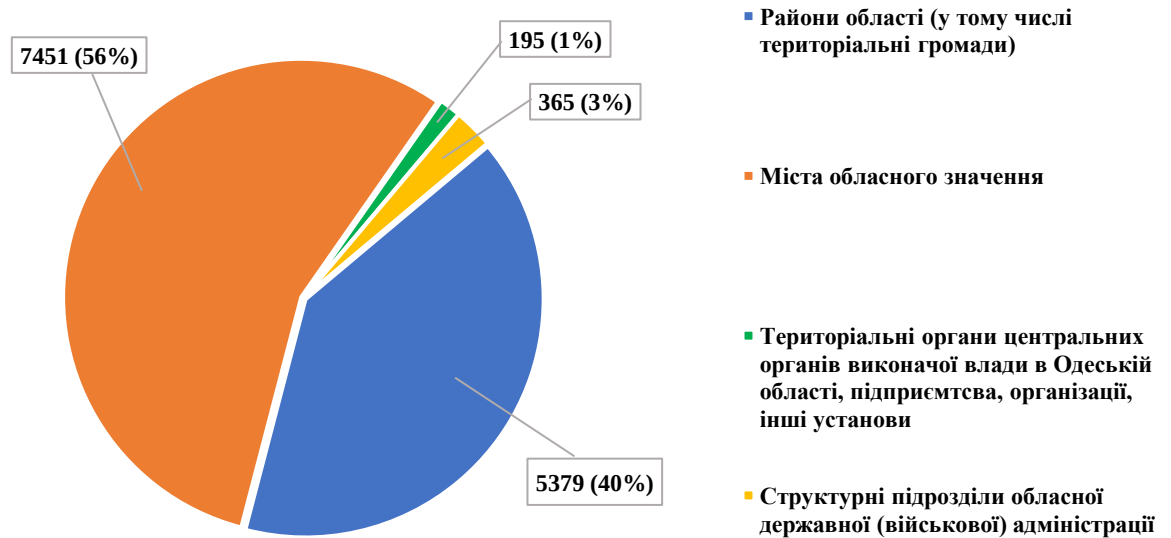
№ з/п	Назва органу	Кількість, шт.
<i>Структурні підрозділи обласної державної (військової) адміністрації</i>		
1	Департамент охорони здоров'я	136
2	Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату	92
3	Департамент соціальної та сімейної політики	51
4	Департамент морегосподарського комплексу, транспортної інфраструктури та зв'язку	28
5	Департамент освіти і науки	25
6	Департамент систем життєзабезпечення та енергоефективності	13
7	Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини	9

8	Управління фізичної культури спорту і туризму	4
9	Державний архів Одеської області	2
10	Департамент екології та природних ресурсів	2
11	Служба у справах дітей	2
12	Управління з питань містобудування та архітектури	1
Міста обласного значення		
13	Департамент праці та соціальної політики Одеської міської ради	3034
14	Департамент міського господарства Одеської міської ради	1200
15	Департамент з питань звернень громадян Одеської міської ради	767
16	Департамент охорони здоров'я Одеської міської ради	160
17	Хаджибейська районна адміністрація Одеської міської ради	125
18	Київська районна адміністрація Одеської міської ради	123
19	Пересипська районна адміністрація Одеської міської ради	103
20	Департамент освіти та науки Одеської міської ради	36
21	Департамент надання адміністративних послуг Одеської міської ради	27
22	Служба у справах дітей Одеської міської ради	24
23	Департамент транспорту, зв'язку та організації дорожнього руху Одеської міської ради	22
24	Управління дорожнього господарства Одеської міської ради	11
25	Департамент комунальної власності Одеської міської ради	1
<i>Всього надіслано до Одеської міської ради</i>		5633
26	Ізмаїльська міська рада	604
27	Чорноморська міська рада	524
28	Білгород-Дністровська міська рада	332
29	Подільська міська рада	147
30	Південнівська міська рада	82
31	Балтська міська рада	69
32	Біляївська міська рада	33
33	Теплодарська міська рада	27
Райони області (у тому числі територіальні громади)		
<i>Березівський:</i>		
34	Березівська районна державна (військова) адміністрація	289
35	Андрієво-Іванівська сільська рада	12
36	Великобуялицька сільська рада	32
37	Знам'янська сільська рада	17
38	Коноплянська сільська рада	5
39	Курісовська сільська рада	15
40	Новокальчевська сільська рада	5
41	Петровірівська сільська рада	6
42	Розквітівська сільська рада	17
43	Старомаяківська сільська рада	6
44	Стрюківська сільська рада	7
45	Чогодарівська сільська рада	1
46	Іванівська селищна рада	18
47	Миколаївська селищна рада	10
48	Раухівська селищна рада	12
49	Ширяївська селищна рада	32

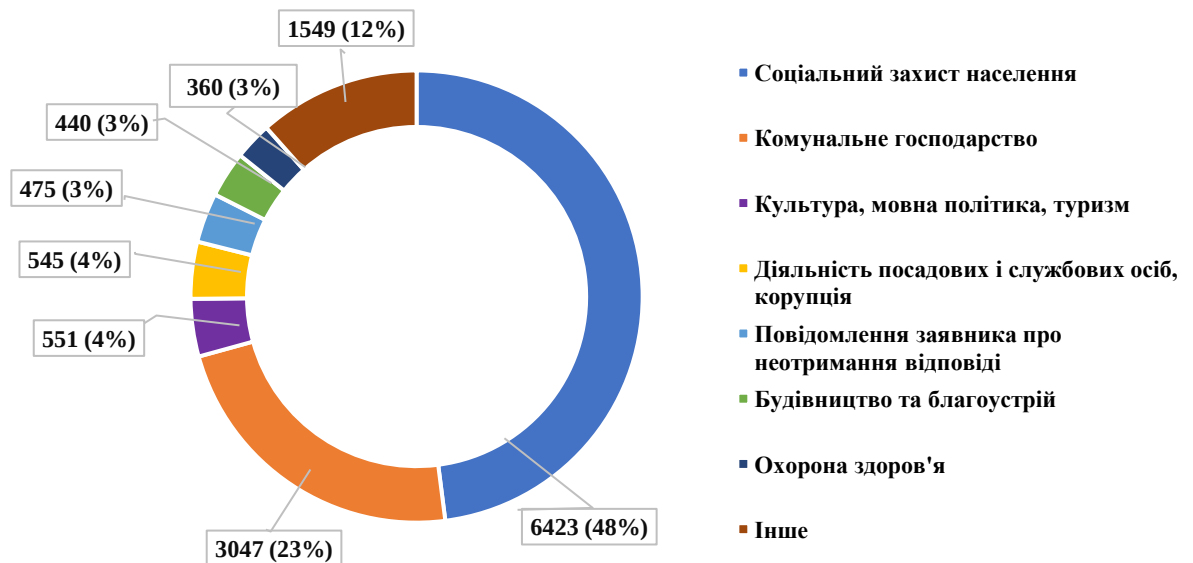
50	Березівська міська рада	38
<i>Білгород-Дністровський:</i>		
51	Білгород-Дністровська районна державна (військова) адміністрація	368
52	Дивізійська сільська рада	7
53	Кароліно-Бугазька сільська рада	86
54	Кулевчанська сільська рада	6
55	Лиманська сільська рада	7
56	Маразліївська сільська рада	12
57	Мологівська сільська рада	76
58	Петропавлівська сільська рада	6
59	Плахтіївська сільська рада	3
60	Старокозацька сільська рада	32
61	Тузлівська сільська рада	8
62	Успенівська сільська рада	2
63	Шабівська сільська рада	43
64	Саратська селищна рада	20
65	Сергіївська селищна рада	39
66	Татарбунарська міська рада	29
<i>Болградський:</i>		
67	Болградська районна державна (військова) адміністрація	420
68	Арцизька міська громада	1
69	Криничненська сільська рада	1
70	Кубейська сільська рада	7
71	Теплицька сільська рада	1
72	Бородінська селищна рада	3
73	Тарутинська селищна рада	3
<i>Ізмаїльський:</i>		
74	Ізмаїльська районна державна (військова) адміністрація	172
75	Саф'янівська сільська рада	68
76	Суворовська селищна рада	6
77	Вилківська міська рада	55
78	Кілійська міська рада	99
79	Ренійська міська рада	49
<i>Одеський:</i>		
80	Одеська районна державна (військова) адміністрація	1045
81	Авангардівська селищна рада	58
82	Вигодянська сільська рада	48
83	Визирська сільська рада	9
84	Дальницька сільська рада	33
85	Дачненська сільська рада	45
86	Красносільська сільська рада	35
87	Маяківська сільська рада	28
88	Нерубайська сільська рада	51
89	Усатівська сільська рада	106
90	Фонтанська сільська рада	74
91	Яськівська сільська рада	19
92	Великодальницька сільська рада	264

93	Великодолинська селищна рада	13
94	Доброславська селищна рада	27
95	Овідіопольська селищна рада	28
96	Таїровська селищна рада	55
97	Чорноморська селищна рада	9
<i>Подільський:</i>		
98	Подільська районна державна (військова) адміністрація	443
99	Долинська сільська рада	2
100	Куяльницька сільська рада	46
101	Піщанська сільська рада	8
102	Зеленогірська селищна рада	10
103	Любашівська селищна рада	70
104	Окнянська селищна рада	37
105	Савранська селищна рада	34
106	Слобідська селищна рада	5
107	Ананьївська міська рада	27
108	Кодимська міська рада	106
<i>Роздільнянський:</i>		
109	Роздільнянська районна державна (військова) адміністрація	299
110	Цебриківська селищна рада	3
111	Великопосківська сільська рада	6
112	Новоборисівська сільська рада	2
113	Степанівська сільська рада	10
114	Великомихайлівська селищна рада	21
115	Затишанська селищна рада	12
116	Захарівська селищна рада	18
117	Лиманська селищна рада	36
118	Роздільнянська міська рада	86
<i>Територіальні органи центральних органів виконавчої влади в Одеській області</i>		
119	ГУ Національної поліції України	19
120	Служба відновлення та розвитку інфраструктури	13
121	ГУ Держпродспоживслужби	10
122	Одеське обласне відділення Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю	8
123	ГУ Державної міграційної служби України	1
124	ГУ Державна служба України з надзвичайних ситуацій	1
125	Державна екологічна інспекція Південно-Західного округу	1
<i>Підприємства, організації, інші установи</i>		
126	ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія»	93
127	ТОВ «Одесагаз-Постачання»	31
128	АТ «Укртелеком»	7
129	Одеське обласне комунальне підприємство «Служба експлуатації цілісного майнового комплексу-адміністративного будинку №2»	2
130	ДП «Клінічний санаторій ім. Горького» ПрАТ «Укрпрофоздоровниця»	1
131	Одеська обласна рада	8
Усього надіслано на розгляд протягом 2024 року		13390

Кількість та відсоток звернень, надісланих на розгляд:



Тематика звернень, надісланих на розгляд:



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

Серед загальної кількості звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» протягом 2024 року, домінуючими лишаються питання **соціального захисту** – **6423** звернення, переважна більшість з яких стосувались надання та отримання матеріальної допомоги – 3474, у тому числі виплат допомоги внутрішньо переміщеним особам з тимчасово окупованих територій та районів проведення бойових дій – 2433, гуманітарної допомоги першої необхідності: продуктів харчування, ліків, одягу та засобів гігієни – 458, допомоги на лікування – 291; соціальних виплат – 2017; призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» – 144 тощо.

З питань **комунального господарства** надійшло **3047** звернень, більшість з

яких стосувались відсутності або неякісного надання комунальних послуг – 1997, оплати послуг – 496 звернень, ремонту та обслуговуванню будинків та прибудинкових територій – 271 звернення, підвищення тарифів на оплату житлово-комунальних послуг – 160 звернень тощо.

Протягом звітного періоду з питань **культури, мовної політики, туризму** надійшло **551** звернення, зокрема, щодо перейменування населених пунктів, вулиць та інше.

На **59 %**, у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року, зменшилась кількість звернень з питань **діяльності посадових і службових осіб, корупції** (545 проти 869), з яких 256 – щодо бездіяльності та недбалості у роботі місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, 144 – перевищення влади, використання службового становища, у 78 зверненнях заявники звертались з різними пропозиціями, у тому числі, щодо змін у законодавстві.

З питань **будівництва та благоустрою** надійшло **440** звернень, у тому числі, з питань благоустрою та ремонту будинків та прибудинкових територій – 139 звернень, будівництва та ремонту доріг – 103 звернення тощо.

З питань **охорони здоров'я** протягом 2024 року надійшло **360** звернень, зокрема, 134 щодо діяльності закладів охорони здоров'я, 106 – дій медичного персоналу, 39 – медико-соціальної експертизи та ЛКК тощо

Також, опрацьовано 2056 звернень з інших питань, у тому числі: надзвичайних ситуацій – 207; освіти, науки та інтелектуальної власності – 189; дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності – 157; аграрної політики – 134; житлової політики – 127; транспортного обслуговування – 99; міграції, громадянства та паспортизації – 95; діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування – 71; діяльності підприємств та установ – 57; роботи органів юстиції – 35; подяки – 33; екології та природних ресурсів – 22; архівів та статистики – 12; умов праці та трудових відносин – 11; функціонування мереж зв'язку – 9; пенсійного забезпечення – 9; підприємницької діяльності – 7; захисту прав споживачів – 6; «гарячої лінії» Міноборони – 6; фізичної культури та спорту – 5; оплати праці – 4; обороноздатності – 3; пропозиції – 3; інформаційної політики та діяльності ЗМІ – 2; діяльності громадських об'єднань, міжнаціональних та міжконфесійних відносин – 2; оподаткування – 2; зайнятості та безробіття – 1; неотримання відповіді – 475; доповнення до звернень, відмови заявників від розгляду звернень – 273.

Упродовж 2024 року прийнято та опрацьовано 78 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 10 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 (42)**, які стосувались питань: соціального захисту населення (20) – невивлати та затримки соціальних виплат, надання матеріальної та/або гуманітарної допомоги продуктами харчування, медичними препаратами та отримання пільг на ліки; будівництва та благоустрою (8) – заміна та ремонт електромереж та об'єктів

загального користування; охорони здоров'я (6) – 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 дотримання встановлених строків розгляду та надання відповідей заявникам по суті порушених питань.

За результатами аналізу порушень строків розгляду звернень Органами, підприємствами, організаціями 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 офіційний веб-сайт <https://rkcs.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.