

Інформація
про роботу регіонального контактного центру Одеської області
у I кварталі 2025 року

Регіональний контактний центр Одеської області (Центр), відповідно до Положення та покладених на нього завдань, у I кварталі 2025 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 4 місце серед регіонів України.

У I кварталі 2025 року порівняно з аналогічним періодом 2024 року загальна кількість звернень збільшилась на 3 % (2687 проти 2599), у тому числі: 2683 – направлено на розгляд Органам, підприємствам, організаціям різних форм власності тощо відповідно до компетенції, 4 – розглянуті працівниками Центру. Крім того, опрацьовано 10 звернень на електронну пошту Центру, надано відповідей на 53 телефонних дзвінка 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 I кварталі 2025 року

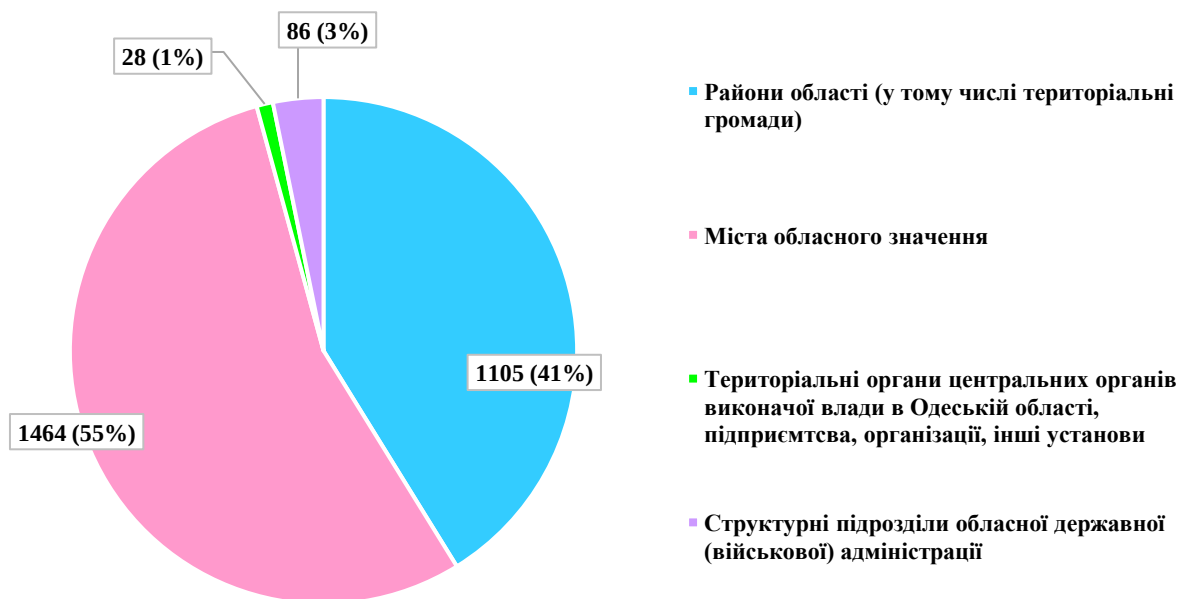
з/п	Назва органу	Кіл-ть, шт.
<i>Структурні підрозділи обласної державної (військової) адміністрації</i>		
1	Департамент охорони здоров'я	49
2	Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату	15
3	Департамент соціальної та сімейної політики	12
4	Департамент морегосподарського комплексу, транспортної інфраструктури та зв'язку	8
5	Департамент освіти і науки	1
6	Служба у справах дітей	1
Всього надіслано на розгляд структурним підрозділам Одеської обласної державної (військової) адміністрації		86
<i>Міста обласного значення</i>		
7	Департамент праці та соціальної політики Одеської міської ради	511

8	Департамент міського господарства Одеської міської ради	258
9	Департамент з питань звернень громадян Одеської міської ради	224
10	Департамент охорони здоров'я Одеської міської ради	43
11	Київська районна адміністрація Одеської міської ради	33
12	Пересипська районна адміністрація Одеської міської ради	28
13	Департамент надання адміністративних послуг Одеської міської ради	12
14	Хаджибейська районна адміністрація Одеської міської ради	10
15	Служба у справах дітей Одеської міської ради	10
16	Департамент освіти та науки Одеської міської ради	7
17	Департамент транспорту, зв'язку та організації дорожнього руху Одеської міської ради	5
18	Управління реклами Одеської міської ради	2
19	Управління дорожнього господарства Одеської міської ради	1
20	Приморська районна адміністрація Одеської міської ради	1
<i>Всього надіслано до Одеської міської ради</i>		1145
21	Чорноморська міська рада	98
22	Ізмаїльська міська рада	76
23	Білгород-Дністровська міська рада	59
24	Подільська міська рада	40
25	Південнівська міська рада	20
26	Балтська міська рада	15
27	Біляївська міська рада	6
28	Теплодарська міська рада	5
Всього надіслано на розгляд міським радам міст обласного значення		1464
<i>Райони області (у тому числі територіальні громади)</i>		
<i>Березівський:</i>		
29	Березівська районна державна (військова) адміністрація	52
30	Андрієво-Іванівська сільська рада	3
31	Великобуялицька сільська рада	9
32	Знам'янська сільська рада	1
33	Коноплянська сільська рада	9
34	Курісовська сільська рада	4
35	Новокальчевська сільська рада	4
36	Петровірівська сільська рада	2
37	Розквітівська сільська рада	6
38	Старомаяківська сільська рада	1
39	Стрюківська сільська рада	5
40	Чогодарівська сільська рада	1
41	Іванівська селищна рада	6
42	Миколаївська селищна рада	7
43	Раухівська селищна рада	5
44	Ширяївська селищна рада	4
45	Березівська міська рада	4
<i>Білгород-Дністровський:</i>		
46	Білгород-Дністровська районна державна (військова) адміністрація	41
47	Дивізійська сільська рада	1
48	Кароліно-Бугазька сільська рада	11

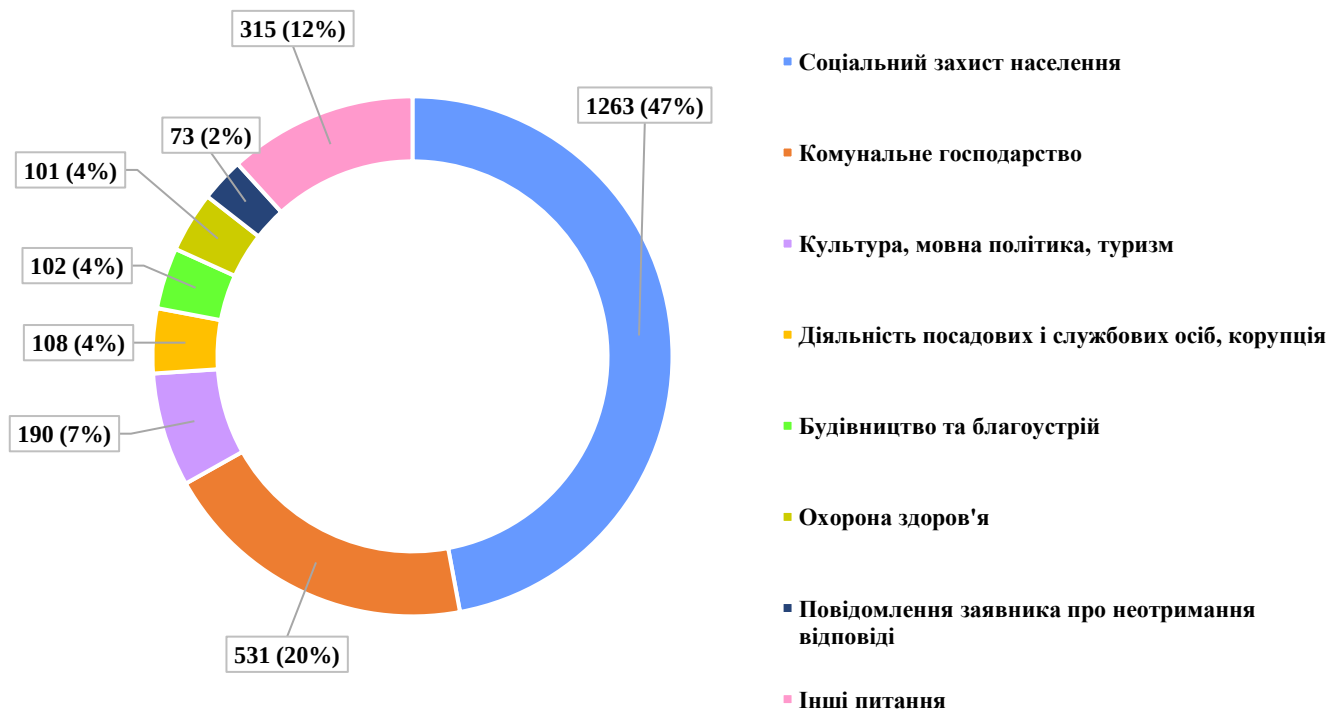
49	Кулевчанська сільська рада	2
50	Лиманська сільська рада	1
51	Маразліївська сільська рада	10
52	Мологівська сільська рада	14
53	Петропавлівська сільська рада	13
54	Старокозацька сільська рада	3
55	Успенівська сільська рада	2
56	Шабівська сільська рада	24
57	Саратська селищна рада	5
58	Сергіївська селищна рада	7
59	Татарбунарська міська рада	10
<i>Болградський:</i>		
60	Болградська районна державна (військова) адміністрація	99
<i>Ізмаїльський:</i>		
61	Ізмаїльська районна державна (військова) адміністрація	44
62	Саф'янівська сільська рада	15
63	Суворовська селищна рада	7
64	Вилківська міська рада	7
65	Кілійська міська рада	28
66	Ренійська міська рада	10
<i>Одеський:</i>		
67	Одеська районна державна (військова) адміністрація	173
68	Авангардівська селищна рада	12
69	Вигодянська сільська рада	8
70	Визирська сільська рада	2
71	Дальницька сільська рада	4
72	Дачненська сільська рада	19
73	Красносільська сільська рада	12
74	Маяківська сільська рада	4
75	Нерубайська сільська рада	12
76	Усатівська сільська рада	17
77	Фонтанська сільська рада	16
78	Ясківська сільська рада	2
79	Великодальницька сільська рада	85
80	Великодолинська селищна рада	10
81	Доброславська селищна рада	11
82	Овідіопольська селищна рада	6
83	Таїровська селищна рада	15
84	Чорноморська селищна рада	4
<i>Подільський:</i>		
85	Подільська районна державна (військова) адміністрація	75
86	Долинська сільська рада	1
87	Куяльницька сільська рада	11
88	Піщанська сільська рада	2
89	Зеленогірська селищна рада	1
90	Любашівська селищна рада	11
91	Окнянська селищна рада	3

92	Савранська селищна рада	5
93	Ананьївська міська рада	15
94	Кодимська міська рада	11
<i>Роздільнянський:</i>		
95	Роздільнянська районна державна (військова) адміністрація	42
96	Степанівська сільська рада	1
97	Великомихайлівська селищна рада	1
98	Захарівська селищна рада	3
99	Лиманська селищна рада	10
100	Цебриківська селищна рада	1
101	Роздільнянська міська рада	23
Всього надіслано на розгляд районам області (у тому числі територіальним громадам)		1105
<i>Територіальні органи центральних органів виконавчої влади в Одеській області, підприємства, організації, інші установи</i>		
102	ГУ Національної поліції України	2
103	Одеське обласне відділення Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю	2
104	ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія»	18
105	ТОВ «Одесагаз-Постачання»	5
106	Одеська обласна рада	1
Всього надіслано на розгляд територіальним органам центральних органів виконавчої влади в Одеській області, підприємствам, організаціям, іншим установам		28
Регіональний контактний центр Одеської області		4
Усього надіслано на розгляд у I кварталі 2025 року		2687

Кількість та відсоток звернень, надісланих на розгляд:



Тематика звернень, надісланих на розгляд:



Аналіз тематики звернень показує, що насамперед заявників турбували проблеми *соціального захисту та комунального господарства*.

Серед загальної кількості звернень, найбільш актуальними лишаються питання **соціального захисту**. Незважаючи на незначне зменшення кількості звернень, у порівнянні з аналогічним періодом 2024 року (1263 проти 1315), збільшилась кількість звернень щодо надання та отримання матеріальної допомоги (710 проти 542), у тому числі допомоги на вирішення соціально – побутових проблем (401 проти 0), виплат допомоги внутрішньо переміщеним особам з тимчасово окупованих територій та районів проведення бойових дій (151), гуманітарної допомоги першої необхідності: продуктів харчування, ліків, одягу та засобів гігієни (73); допомоги на лікування – 79 (проти 63); соціальних виплат – 390; призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» – 12 тощо.

У порівнянні з аналогічним періодом 2024 року, збільшилась кількість звернень з питань **комунального господарства** (531 проти 462). Більше половини звернень становили питання відсутності або неякісного надання комунальних послуг – 317 (у I кварталі 2024 року – 236), оплати послуг – 104 звернення, ремонту та обслуговуванню будинків та прибудинкових територій – 43 звернення, підвищення тарифів на оплату житлово-комунальних послуг – 33 звернення тощо.

Порівнянно з аналогічним звітним періодом 2024 року спостерігається значний приріст звернень з питань **культури, мовної політики, туризму** (190 проти 87). Заявники, здебільшого, звертались з питань декомунізації та мовної політики, зокрема щодо демонтування адресних покажчиків із старими назвами, російськомовних вивісок, реклами тощо.

У 1,2 рази зменшилась кількість звернень з питань **діяльності посадових і службових осіб, корупції** (108 проти 126). Звернення насамперед стосувалися бездіяльності та недбалості у роботі місцевих державних адміністрацій та органів

місцевого самоврядування (55), перевищення влади, використання службового становища (31), у 7 зверненнях заявники звертались з різними пропозиціями, у тому числі, щодо змін у законодавстві.

З питань **будівництва та благоустрою** кількість звернень зросла на 48 % (**102** проти 69), у тому числі, з питань благоустрою та ремонту будинків та прибудинкових територій – 34 звернення, будівництва та ремонту доріг – 20 звернень тощо.

Важливими для заявників лишаються питання **охорони здоров'я**, про що свідчить зростання кількості звернень на 28 % у порівнянні з січнем – березнем 2024 року (**101** проти 79), зокрема, 38 щодо діяльності закладів охорони здоров'я, 23 – дій медичного персоналу, оцінювання повсякденного функціонування особи та ВЛК – 14, роботи станцій швидкої та невідкладної медичної допомоги – 11 тощо.

Також, опрацьовано 392 звернення з інших питань, у тому числі: дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності – 48; надзвичайних ситуацій – 45; освіти, науки та інтелектуальної власності – 27; житлової політики – 24; аграрної політики – 16; міграції, громадянства та паспортизації – 16; діяльності підприємств та установ – 14; транспортного обслуговування – 13; подяки – 12; діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування – 11; екології та природних ресурсів – 9; роботи органів юстиції – 7; умов праці та трудових відносини – 6; захисту прав споживачів – 3; пенсійного забезпечення – 2; «гарячої лінії» Міноборони – 2; оплати праці – 2; архівів та статистики – 1; обороноздатності – 1; інформаційної політики та діяльності ЗМІ – 1; неотримання відповіді – 73; доповнення до звернень, відмови заявників від розгляду звернень – 59.

Збільшилась у 1,7 рази кількість звернень 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 (**25** проти 15). Усі ці звернення, у тому числі 3 анонімних, в яких заявники порушували питання насилля в сім'ї розглянуті у встановлені законодавством строки з наданням відповідей заявникам по суті порушених питань.

Аналіз звернень **невідкладного характеру** свідчить про значне зменшення кількості звернень (**9** проти 16). Всі звернення потребували особливої уваги та стосувались питань: охорони здоров'я – 5, соціального захисту населення – 1, будівництва та благоустрою – 1, комунального господарства – 2. 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 надсилати 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://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.