

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

Регіональний контактний центр Одеської області (Центр), відповідно до Положення та покладених на нього завдань, у I півріччі 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 3 місце серед регіонів України.

Всього за період з 01.01.2025 по 30.06.2025 Центром отримано та попередньо опрацьовано **5397** звернень, у тому числі: 5391 – направлено на розгляд Органам, підприємствам, організаціям різних форм власності відповідно до компетенції, 6 – розглянуті працівниками Центру. Крім того, опрацьовано 10 звернень на електронну пошту Центру, надано відповідей на 100 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 I півріччі 2025 року

з/п	Назва органу	Кіл-ть, шт.
Структурні підрозділи обласної державної (військової) адміністрації		
1	Департамент охорони здоров'я	100
2	Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату	36
3	Департамент соціальної та сімейної політики	25
4	Департамент морегосподарського комплексу, транспортної інфраструктури та зв'язку	25
5	Департамент освіти і науки	6
6	Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини	2
7	Управління фізичної культури і спорту	1

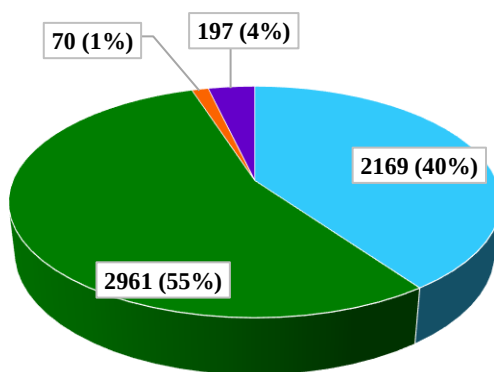
8	Служба у справах дітей	1
9	Державний архів Одеської області	1
Всього надіслано на розгляд структурним підрозділам Одеської обласної державної (військової) адміністрації		197
<i>Міста обласного значення</i>		
10	Департамент праці та соціальної політики Одеської міської ради	944
11	Департамент з питань звернень громадян Одеської міської ради	543
12	Департамент міського господарства Одеської міської ради	478
13	Департамент охорони здоров'я Одеської міської ради	129
14	Київська районна адміністрація Одеської міської ради	47
15	Пересипська районна адміністрація Одеської міської ради	33
16	Департамент освіти та науки Одеської міської ради	28
17	Хаджибейська районна адміністрація Одеської міської ради	19
18	Департамент надання адміністративних послуг Одеської міської ради	18
19	Служба у справах дітей Одеської міської ради	17
20	Департамент транспорту, зв'язку та організації дорожнього руху Одеської міської ради	12
21	Управління реклами Одеської міської ради	4
22	Управління дорожнього господарства Одеської міської ради	3
23	Приморська районна адміністрація Одеської міської ради	1
<i>Всього надіслано до Одеської міської ради</i>		2276
24	Ізмаїльська міська рада	232
25	Чорноморська міська рада	167
26	Білгород-Дністровська міська рада	105
27	Подільська міська рада	81
28	Південнівська міська рада	49
29	Балтська міська рада	31
30	Біляївська міська рада	12
31	Теплодарська міська рада	8
Всього надіслано на розгляд міським радам міст обласного значення		2961
<i>Райони області (у тому числі територіальні громади)</i>		
<i>Березівський:</i>		
32	Березівська районна державна (військова) адміністрація	99
33	Андрієво-Іванівська сільська рада	7
34	Великобуялицька сільська рада	19
35	Знам'янська сільська рада	2
36	Коноплянська сільська рада	16
37	Курісовська сільська рада	9

38	Новокальчевська сільська рада	4
39	Петровірівська сільська рада	4
40	Розквітівська сільська рада	10
41	Старомаяківська сільська рада	3
42	Стрюківська сільська рада	7
43	Чогодарівська сільська рада	3
44	Іванівська селищна рада	17
45	Миколаївська селищна рада	8
46	Раухівська селищна рада	15
47	Ширяївська селищна рада	9
48	Березівська міська рада	14
<i>Білгород-Дністровський:</i>		
49	Білгород-Дністровська районна державна (військова) адміністрація	88
50	Дивізійська сільська рада	1
51	Кароліно-Бугазька сільська рада	44
52	Кулевчанська сільська рада	3
53	Лиманська сільська рада	1
54	Маразліївська сільська рада	14
55	Мологівська сільська рада	19
56	Петропавлівська сільська рада	19
57	Плахтіївська сільська рада	1
58	Старокозацька сільська рада	10
59	Тузлівська сільська рада	3
60	Успенівська сільська рада	3
61	Шабівська сільська рада	36
62	Саратська селищна рада	12
63	Сергіївська селищна рада	10
54	Татарбунарська міська рада	12
<i>Болградський:</i>		
65	Болградська районна державна (військова) адміністрація	179
<i>Ізмаїльський:</i>		
66	Ізмаїльська районна державна (військова) адміністрація	63
67	Саф'янівська сільська рада	59
68	Суворовська селищна рада	11
69	Вилківська міська рада	10
70	Кілійська міська рада	42
71	Ренійська міська рада	23
<i>Одеський:</i>		

72	Одеська районна державна (військова) адміністрація	286
73	Великодаільницька сільська рада	127
74	Вигодянська сільська рада	16
75	Визирська сільська рада	4
76	Дальницька сільська рада	20
77	Дачненська сільська рада	25
78	Красносільська сільська рада	20
79	Маяківська сільська рада	8
80	Нерубайська сільська рада	50
81	Усатівська сільська рада	49
82	Фонтанська сільська рада	32
83	Яськівська сільська рада	3
84	Авангардівська селищна рада	28
85	Великодолинська селищна рада	21
86	Доброславська селищна рада	24
87	Овідіопольська селищна рада	14
88	Таїровська селищна рада	25
89	Чорноморська селищна рада	5
<i>Подільський:</i>		
90	Подільська районна державна (військова) адміністрація	144
91	Долинська сільська рада	2
92	Куяльницька сільська рада	23
93	Піщанська сільська рада	3
94	Зеленогірська селищна рада	6
95	Любашівська селищна рада	33
96	Окнянська селищна рада	9
97	Савранська селищна рада	16
98	Слобідська селищна рада	4
99	Ананьївська міська рада	30
100	Кодимська міська рада	33
<i>Роздільнянський:</i>		
101	Роздільнянська районна державна (військова) адміністрація	74
102	Новоборисівська сільська рада	5
103	Степанівська сільська рада	5
104	Великомихайлівська селищна рада	7
105	Затишанська селищна рада	6
106	Захарівська селищна рада	7
107	Лиманська селищна рада	48

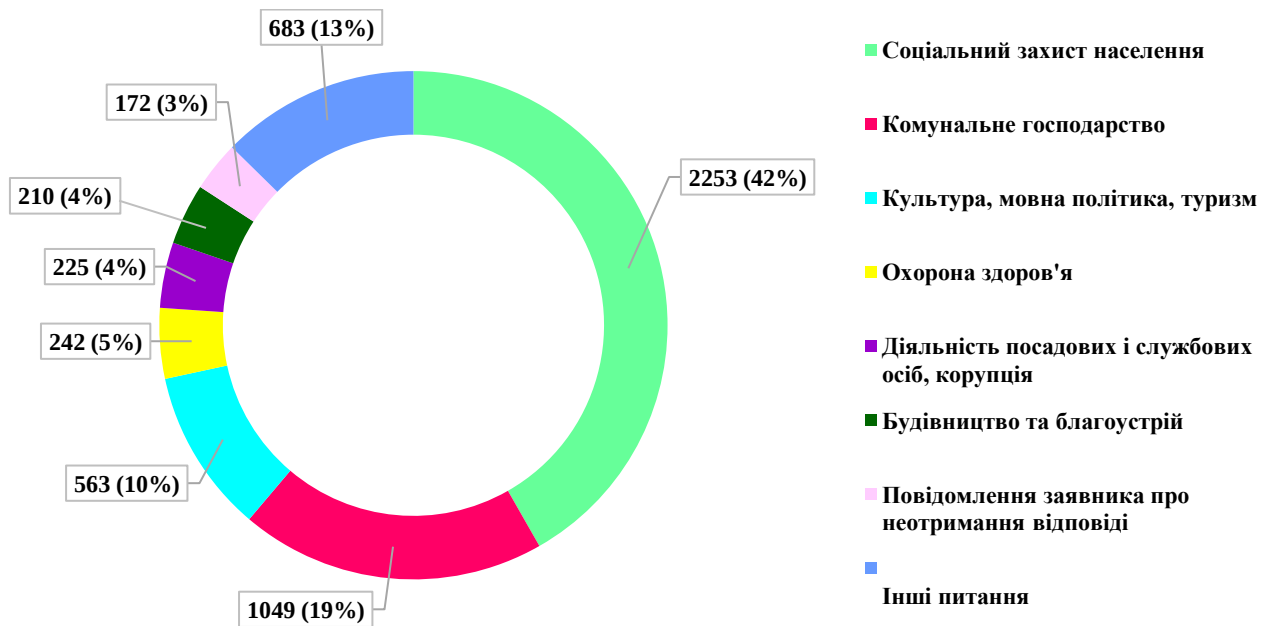
108	Цебриківська селищна рада	1
109	Роздільнянська міська рада	47
Всього надіслано на розгляд районам області (у тому числі територіальним громадам)		2169
<i>Територіальні органи центральних органів виконавчої влади в Одеській області, підприємства, організації, інші установи</i>		
110	ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія»	35
111	ТОВ «Одесагаз-Постачання»	7
112	ГУ Національної поліції України	5
113	Одеське обласне відділення Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю	3
114	ГУ Держпродспоживслужби	1
115	Одеська обласна рада	13
Всього надіслано на розгляд територіальним органам центральних органів виконавчої влади в Одеській області, підприємствам, організаціям, іншим установам		64
Регіональний контактний центр Одеської області		6
Усього надіслано на розгляд у I півріччі 2025 року		5397

Кількість та відсоток звернень, надісланих на розгляд:



- Райони області (у тому числі територіальні громади)
- Міста обласного значення
- Територіальні органи центральних органів виконавчої влади в Одеській області, підприємства, організації, інші установи
- Структурні підрозділи Одеської обласної державної (військової) адміністрації

Тематика звернень, надісланих на розгляд:



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

Серед загальної кількості звернень, найбільш актуальними лишаються питання **соціального захисту**. Найбільша кількість звернень стосувалася надання та отримання матеріальної допомоги – **1191** звернення, у тому числі допомоги на вирішення соціально – побутових проблем (616), виплат допомоги внутрішньо переміщеним особам з тимчасово окупованих територій та районів проведення бойових дій (295), гуманітарної допомоги першої необхідності: продуктів харчування, ліків, одягу та засобів гігієни (116); допомоги на лікування (152); соціальних виплат – 390; призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» – 27 тощо.

Кількість звернень з питань **комунального господарства** становить **1049**, більшість з яких стосуються питань відсутності або неякісного надання комунальних послуг – 610 звернень, оплати послуг – 224 звернення, ремонту та обслуговуванню будинків та прибудинкових територій – 112 звернень, підвищення тарифів на оплату житлово-комунальних послуг – 44 звернення тощо.

З питань **культури, мовної політики, туризму** спостерігається значний приріст звернень порівнянно з аналогічним звітним періодом 2024 року (**563** проти 177). Заявники, здебільшого, звертались з питань декомунізації та мовної політики, зокрема щодо демонтування адресних покажчиків із старими назвами, російськомовних вивісок, реклами тощо.

Важливими для заявників лишаються питання **охорони здоров'я**, про що свідчить збільшення кількості звернень у 1,4 рази порівняно з I півріччям 2024 року (**242** проти 171), зокрема, 86 щодо діяльності закладів охорони здоров'я та аптек, 68 – дій медичного персоналу, оцінювання повсякденного функціонування особи та ВЛК– 32, роботи станцій швидкої та невідкладної медичної допомоги – 24 тощо.

Дещо зменшилась кількість звернень з питань **діяльності посадових і службових осіб, корупції** у порівнянні з січнем – червнем 2024 року (**225** проти 259). Звернення насамперед стосувалися бездіяльності та недбалості у роботі

місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування (114), перевищення влади, використання службового становища (79), у 9 зверненнях заявники звертались з різними пропозиціями, у тому числі, щодо змін у законодавстві.

На 4 % збільшилась кількість звернень з питань **будівництва та благоустрою (210** звернень проти 201 у аналогічному періоді 2024 року), у тому числі, з питань благоустрою та ремонту будинків та прибудинкових територій – 64 звернення, будівництва та ремонту доріг – 43 звернення тощо.

Також, опрацьовано 855 звернень з інших питань, у тому числі: надзвичайних ситуацій – 113; дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності – 93; освіти, науки та інтелектуальної власності – 73; житлової політики – 50; аграрної політики – 34; діяльності підприємств та установ – 30; транспортного обслуговування – 29; міграції, громадянства та паспортизації – 28; подяки – 24; діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування – 23; роботи органів юстиції – 18; екології та природних ресурсів – 14; «гарячої лінії» Міноборони – 7; умов праці та трудових відносин – 7; захисту прав споживачів – 6; оплати праці – 4; обороноздатності – 3; пенсійного забезпечення – 3; архівів та статистики – 2; інформаційної політики та діяльності ЗМІ – 2; підприємницької діяльності – 2; діяльності громадських об'єднань, міжнаціональних та міжконфесійних відносин – 1; неотримання відповіді – 172; доповнення до звернень, відмови заявників від розгляду звернень – 117.

У звітному періоді спостерігалось збільшення кількості 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 (**42** проти 32). 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.

Особливої уваги потребували звернення **невідкладного характеру (17)**, зокрема з питань: охорони здоров'я – 12, соціального захисту населення – 2, комунального господарства – 2, будівництва та благоустрою – 1. 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 стану опрацювання звернень Органами, підприємствами, організаціями, порушень строків розгляду звернень не виявлено, всі надіслані звернення розглянуто відповідальними виконавцями 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 звернень на 31-й та подальші дні (незважаючи на дату реєстрації відповіді) – строк розгляду звернення Одеської обласної державної (військової) адміністрації вважається порушенням, 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 січня – червня 2025 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.