

Інформація
про роботу регіонального контактного центру Одеської області
у січні – вересні 2025 року

Регіональний контактний центр Одеської області (Центр), відповідно до Положення та покладених на нього завдань, протягом січня-вересня 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 5 місце серед регіонів України.

Всього за період з 01.01.2025 по 30.09.2025 Центром отримано та попередньо опрацьовано **7479** звернень. Всі звернення направлено на розгляд Органам, підприємствам, організаціям різних форм власності відповідно до компетенції (у тому числі 6 – розглянуті працівниками Центру). Крім того, опрацьовано та надіслано за належністю 19 звернень на електронну пошту Центру та 1 звернення з офіційного сайту Центру, надано відповідей на 181 телефонний дзвінок 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 2025 року**

з/п	Назва органу	Кіл-ть, шт.
<i>Структурні підрозділи обласної державної (військової) адміністрації</i>		
1	Департамент охорони здоров'я	148
2	Відділ роботи із зверненнями громадян апарату	59
3	Департамент соціальної та сімейної політики	41
4	Департамент морегосподарського комплексу, транспортної інфраструктури та зв'язку	35
5	Департамент освіти і науки	11
6	Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини	4
7	Департамент екології та природних ресурсів	2
8	Управління фізичної культури та спорту	2
9	Державний архів Одеської області	1

10	Служба у справах дітей	1
Всього надіслано на розгляд структурним підрозділам Одеської обласної державної (військової) адміністрації		304
<i>Міста обласного значення</i>		
11	Департамент з питань звернень громадян Одеської міської ради	1141
12	Департамент праці та соціальної політики Одеської міської ради	1110
13	Департамент міського господарства Одеської міської ради	648
14	Департамент охорони здоров'я Одеської міської ради	179
15	Пересипська районна адміністрація Одеської міської ради	71
16	Київська районна адміністрація Одеської міської ради	63
17	Департамент освіти та науки Одеської міської ради	45
18	Хаджибейська районна адміністрація Одеської міської ради	38
19	Департамент надання адміністративних послуг Одеської міської ради	23
20	Департамент транспорту, зв'язку та організації дорожнього руху Одеської міської ради	17
21	Служба у справах дітей Одеської міської ради	17
22	Приморська районна адміністрація Одеської міської ради	17
23	Управління реклами Одеської міської ради	8
24	Управління дорожнього господарства Одеської міської ради	3
<i>Всього надіслано до Одеської міської ради</i>		3380
25	Ізмаїльська міська рада	288
26	Чорноморська міська рада	204
27	Білгород-Дністровська міська рада	137
28	Подільська міська рада	112
29	Південнівська міська рада	63
30	Балтська міська рада	39
31	Біляївська міська рада	18
32	Теплодарська міська рада	9
Всього надіслано на розгляд міським радам міст обласного значення		4250
<i>Райони області (у тому числі територіальні громади)</i>		
<i>Березівський:</i>		
33	Березівська районна державна (військова) адміністрація	111
34	Андрієво-Іванівська сільська рада	8
35	Великобуялицька сільська рада	33
36	Знам'янська сільська рада	5
37	Коноплянська сільська рада	20
38	Курісовська сільська рада	15
39	Новокальчевська сільська рада	4
40	Петровірівська сільська рада	10
41	Розквітівська сільська рада	12
42	Старомаяківська сільська рада	4
43	Стрюківська сільська рада	8
44	Чогодарівська сільська рада	7
45	Іванівська селищна рада	21
46	Миколаївська селищна рада	15
47	Раухівська селищна рада	24
48	Ширяївська селищна рада	14

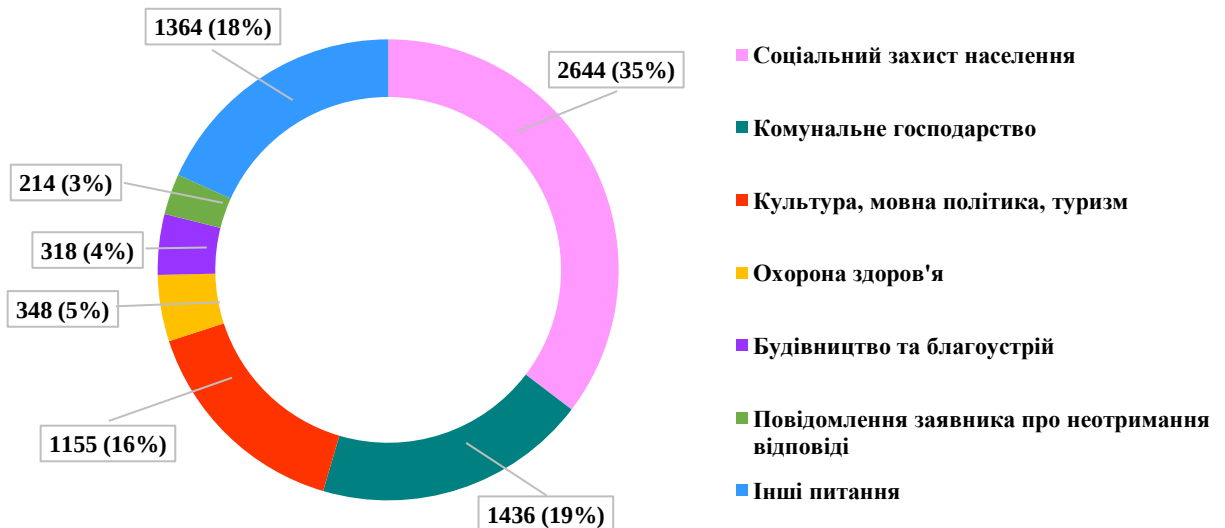
49	Березівська міська рада	29
<i>Білгород-Дністровський:</i>		
50	Білгород-Дністровська районна державна (військова) адміністрація	97
51	Дивізійська сільська рада	3
52	Кароліно-Бугазька сільська рада	49
53	Кулевчанська сільська рада	4
54	Лиманська сільська рада	2
55	Маразліївська сільська рада	16
56	Мологівська сільська рада	26
57	Петропавлівська сільська рада	21
58	Плахтіївська сільська рада	3
59	Старокозацька сільська рада	14
60	Тузлівська сільська рада	3
61	Успенівська сільська рада	5
62	Шабівська сільська рада	40
63	Саратська селищна рада	22
64	Сергіївська селищна рада	11
65	Татарбунарська міська рада	19
<i>Болградський:</i>		
66	Болградська районна державна (військова) адміністрація	237
67	Арцизька міська рада	1
<i>Ізмаїльський:</i>		
68	Ізмаїльська районна державна (військова) адміністрація	64
69	Саф'янівська сільська рада	65
70	Суворовська селищна рада	11
71	Вилківська міська рада	15
72	Кілійська міська рада	57
73	Ренійська міська рада	30
<i>Одеський:</i>		
74	Одеська районна державна (військова) адміністрація	308
75	Великодальницька сільська рада	155
76	Вигодянська сільська рада	26
77	Визирська сільська рада	6
78	Дальницька сільська рада	27
79	Дачненська сільська рада	36
80	Красносільська сільська рада	26
81	Маяківська сільська рада	9
82	Нерубайська сільська рада	65
83	Усатівська сільська рада	75
84	Фонтанська сільська рада	111
85	Яськівська сільська рада	3
86	Авангардівська селищна рада	42
87	Великодолинська селищна рада	28
88	Доброславська селищна рада	36
89	Овідіопольська селищна рада	23
90	Таїровська селищна рада	46
91	Чорноморська селищна рада	5

<i>Подільський:</i>		
92	Подільська районна державна (військова) адміністрація	156
93	Долинська сільська рада	2
94	Куяльницька сільська рада	31
95	Піщанська сільська рада	4
96	Зеленогірська селищна рада	11
97	Любашівська селищна рада	50
98	Окнянська селищна рада	11
99	Савранська селищна рада	22
100	Слобідська селищна рада	9
101	Ананьївська міська рада	38
102	Кодимська міська рада	48
<i>Роздільнянський:</i>		
103	Роздільнянська районна державна (військова) адміністрація	81
104	Новоборисівська сільська рада	6
105	Степанівська сільська рада	8
106	Великомихайлівська селищна рада	19
107	Великопосківська селищна рада	2
108	Затишанська селищна рада	9
109	Захарівська селищна рада	9
110	Лиманська селищна рада	57
111	Цебриківська селищна рада	2
112	Роздільнянська міська рада	70
Всього надіслано на розгляд районам області (у тому числі територіальним громадам)		2827
<i>Територіальні органи центральних органів виконавчої влади в Одеській області, підприємства, організації, інші установи</i>		
113	ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія»	41
114	ГУ Національної поліції України	13
115	Одеське обласне відділення Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю	12
116	ТОВ «Одесагаз-Постачання»	8
117	ГУ Держпродспоживслужби	2
118	Служба місцевих автомобільних доріг	2
119	Одеська обласна рада	14
120	Регіональний контактний центр Одеської області	6
Всього надіслано на розгляд територіальним органам центральних органів виконавчої влади в Одеській області, підприємствам, організаціям, іншим установам		98
Усього надіслано на розгляд протягом січня-вересня 2025року		7479

Кількість та відсоток звернень, надісланих на розгляд:



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** (2644 звернення), переважна більшість з питань: надання та отримання матеріальної допомоги – 1434 звернення, у тому числі допомоги на вирішення соціально – побутових проблем (755), виплат допомоги внутрішньо переміщеним особам з тимчасово окупованих територій та районів проведення бойових дій (306), гуманітарної допомоги першої необхідності: продуктів харчування, ліків, одягу та засобів гігієни (159); соціальних виплат – 725; призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» – 27 тощо.

З питань **комунального господарства** надійшло **1436** звернень, більшість з питань щодо відсутності або неякісного надання комунальних послуг – 806 звернень, оплати послуг – 307 звернень, ремонту та обслуговування будинків та прибудинкових територій – 135 звернень, підвищення тарифів на оплату житлово-комунальних

послуг – 49 звернень тощо.

Суттєво збільшилася кількість звернень з питань **культури, мовної політики, туризму** порівнянно з аналогічним звітним періодом 2024 року (1155 проти 332). 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 (348 звернень)**, зокрема, 118 щодо діяльності закладів охорони здоров'я та аптек, 105 – дій медичного персоналу, оцінювання повсякденного функціонування особи та ВЛК– 44, роботи станцій швидкої та невідкладної медичної допомоги – 35 тощо.

З питань **будівництва та благоустрою** надійшло **318** звернень, у тому числі, з питань благоустрою та ремонту будинків та прибудинкових територій – 100 звернень, будівництва та ремонту доріг – 66 звернень тощо.

За звітний період опрацьовано **1578** звернень з інших питань, у тому числі: діяльності посадових і службових осіб, корупції – 312; надзвичайних ситуацій – 194; дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності – 151; освіти, науки та інтелектуальної власності – 126; житлової політики – 68; міграції, громадянства та паспортизації – 45; транспортного обслуговування – 44; аграрної політики – 42; діяльності підприємств та установ – 40; діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування – 32; подяки – 31; роботи органів юстиції – 31; екології та природних ресурсів – 27; «гарячої лінії» Міноборони – 14; умов праці та трудових відносини – 9; захисту прав споживачів – 9; архівів та статистики – 7; обороноздатності – 6; оплати праці – 5; підприємницької діяльності – 4; пенсійного забезпечення – 3; інформаційної політики та діяльності ЗМІ – 3; діяльності громадських об'єднань, міжнаціональних та міжконфесійних відносин – 1; фізичної культури і спорту – 1; пропозиції – 1; неотримання відповіді – 214; доповнення до звернень, відмови заявників від розгляду звернень – 158.

У січні – вересні опрацьовано 62 звернення 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. Усі ці звернення, у тому числі 8 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 (29)**, зокрема з питань: охорони здоров'я – 20, соціального захисту населення – 5, комунального господарства – 2, будівництва та благоустрою – 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 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 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 у січні – вересні 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.