

Інформація про роботу регіонального контактного центру Одеської області у I кварталі 2020 року

Регіональний контактний центр Одеської області (Центр) відповідно до покладених на нього завдань у I кварталі 2020 року забезпечував за допомогою електронної бази державної установи “Урядовий контактний центр” оперативне опрацювання звернень, що надійшли на урядову гарячу лінію через засоби телефонного зв'язку, Інтернет та за телефоном Центру (048) 764-99-62 надавав можливість громадянам на реалізацію права звертатися до центральних та місцевих органів виконавчої влади задля вирішення нагальних життєвих проблем, внесення пропозицій, отримання консультаційної допомоги тощо.

Опрацювання звернень, які надходять від заявників на урядову «гарячу лінію» та відносяться до компетенції Одеської обласної державної адміністрації організовано згідно вимогам, визначеним Законом України «Про звернення громадян» та постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976.

Упродовж I кварталу 2020 року прийнято **5061** звернень, оперативно опрацьовано з наданням відповідей заявникам щодо порушених питань **5020** звернень, що на **123** звернення більше, ніж за аналогічний період 2019 року (**4897**). Крім того, Центром опрацьовано через електронну пошту (**E-mail: oda_kontcentr@odessa.gov.ua**) **21** звернення.

Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та надіслані регіональним контактним центром Одеської області на розгляд органам виконавчої влади області протягом січня-березня наведено у Додатку 2.

Всі звернення після попереднього опрацювання направлені на розгляд органам виконавчої влади області відповідно до компетенції:

- **3926 (78,2%)** - районним державним адміністраціям області та виконкомам рад міст обласного значення, у т.ч. Одеської - **1438 (28,6%);**
- **816 (16,2%)** – територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади області, підприємствам, установам;
- **278 (5,6%)** - структурним підрозділам обласної державної адміністрації.

З опрацьованих **5020** звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію»:

- **5020 (100%)** звернень розглянуто у встановлені строки (до 30 днів), у тому числі, **16 (0,3%)** (анонімні звернення, подяки) – не потребували відповіді.

Протягом звітного періоду створено **194** повторних звернень, у яких заявники висловлюють незадоволення отриманими відповідями або те, що порушені у попередніх зверненнях питання, не вирішуються.

На **299** звернень, що не потребували розгляду в органах виконавчої влади області, фахівці Центру надали заявникам роз'яснення та довідкову інформацію щодо номерів телефонів екстрених служб, органів виконавчої влади, комунальних підприємств Одеської області тощо.

Найбільше заявників турбували проблеми:

соціального захисту – 40,0% від загальної кількості;

комунального господарства – 22,0%;

діяльності посадових, службових осіб, корупції – 5,2%;

охорони здоров'я – 6,0%;

будівництва та благоустрою – 4,3%;
аграрної політики і земельних відносин – 3,2%;
освіти, науки та інтелектуальної власності – 1,5%;
житлової політики – 1,1%;
транспортного обслуговування – 0,9%.

Кількість та тематика звернень, які надіслані Центром на розгляд місцевим органам виконавчої влади області наведені у Додатку 3.

Серед загальної кількості звернень домінуючими лишаються питання соціального захисту (**1992** звернень), переважна більшість яких стосується надання житлової субсидії (**625** звернень).

Разом з тим протягом звітнього періоду, у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року, збільшилася кількість звернень з питань **комунального господарства (1063** звернень проти **717**). Передусім заявники скаржились з питань ненадання та неякісного надання комунальних послуг – **502** звернення, **135** звернень стосувалися ремонту та обслуговування будинків та прибудинкових територій.

З питань **діяльності посадових, службових осіб, корупції**, надійшло **263** звернення, з них **141** – щодо бездіяльності та недбалості у роботі районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області, **70** – перевищення влади, використання службового становища.

У порівнянні з аналогічним періодом 2019 року збільшилася кількість звернень щодо **охорони здоров'я (304** проти **229**). Здебільшого заявники висловлювали невдоволення роботою медичного персоналу, закладів охорони здоров'я та аптек (**200**), та потребували надання інформації щодо урядової програми «Доступні ліки» (**11** звернень).

Благоустрою та будівництва стосувались **219** звернень, з яких: **37** – щодо незадовільного стану та ремонту автомобільних доріг, **67** – благоустрою території.

Від учасників АТО та членів їх сімей було отримано **53** звернень з питань соціального захисту, аграрної політики та земельних відносин, діяльності посадових осіб, комунального господарства, тощо.

За звітний період надійшло **49** звернень, що потребували **невідкладного реагування**, у тому числі, **28** - щодо забезпечення ліками на пільгових умовах.

Усі звернення екстреного характеру, розглянуто у найкоротші строки та надано відповіді заявникам, що підтверджується зворотнім зв'язком.

Аналіз отриманих упродовж звітнього періоду звернень засвідчує тісний зв'язок їх проблематики з нагальними проблемами, що турбують мешканців області у повсякденному житті, з подіями, що відбуваються у регіоні та у країні в цілому.

**Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію»
та надіслані регіональним контактним центром Одеської області на
розгляд органам виконавчої влади області у I кварталі 2020 року**

№	Назва органу виконавчої влади	Кількість звернень, що направлено на розгляд
<i>Районні державні адміністрації</i>		
1	Ананьівська	47
2	Арцизька	79
3	Балтська	55
4	Березівська	50
5	Білгород-Дністровська	112
6	Біляївська	225
7	Болградська	218
8	Великомихайлівська	81
9	Захарівська	42
10	Іванівська	50
11	Ізмаїльська	59
12	Кілійська	88
13	Кодимська	55
14	Лиманська	113
15	Любашівська	68
16	Миколаївська	21
17	Овідіопольська	170
18	Окнянська	25
19	Подільська	56
20	Ренійська	70
21	Роздільнянська	153
22	Савранська	14
23	Саратська	42
24	Тарутинська	41
25	Татарбунарська	49
26	Ширяївська	59
<i>Виконкоми рад міст обласного значення</i>		
27	м. Одеса	451
28	м. Балта	10
29	м. Білгород-Дністровський	95
30	м. Біляївка	3
31	м. Ізмаїл	102
32	м. Подільськ	114
33	м. Теплодар	16
34	м. Чорноморськ	84
35	м. Южне	22
<i>Структурні підрозділи Одеської міської ради</i>		
36	Київська районна адміністрація	16
37	Малиновська районна адміністрація	27

38	Суворовська районна адміністрація	36
39	Департамент міського господарства	233
40	Департамент праці та соціальної політики	444
41	Служба у справах дітей	6
42	Департамент освіти та науки	20
43	Департамент охорони здоров'я	176
44	Департамент надання адміністративних послуг	18
45	Управління дорожнього господарства	11
<i>Апарат Одеської облдержадміністрації</i>		
46	Відділ роботи із зверненнями громадян	42
<i>Структурні підрозділи Одеської облдержадміністрації</i>		
47	Департамент охорони здоров'я	108
48	Департамент соціальної та сімейної політики	65
49	Департамент економічної політики та стратегічного планування	10
50	Департамент житлово-комунального господарства та енергоефективності	2
51	Управління транспортно-комунікаційної інфраструктури	22
52	Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини	1
53	Департамент освіти і науки	14
54	Служба у справах дітей	8
55	Державний архів Одеської області	6
<i>Територіальні підрозділи центральних органів виконавчої влади в Одеській області</i>		
56	ГУ Державної міграційної служби України в Одеській області	7
57	ГУ Національної поліції України в Одеській області	1
58	ГУ ДФС в Одеській області	1
59	ГУ Держпродспоживслужби України в Одеській області	1
60	Служба автомобільних доріг в Одеській області	10
61	Прокуратура Одеської області	1
<i>Підприємства, організації</i>		
62	Одеська філія ПАТ «Укртелеком»	24
63	АТ «Одесаобленерго»	496
64	ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія»	73
65	ТОВ «Одесагаз-Постачання»	55
66	Публічне акціонерне товариство "Одесагаз"	144
67	Інші	3
Усього за I квартал 2020 року		5020

**Кількість та тематика звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію»
та надіслані регіональним контактним центром Одеської області на
розгляд органам виконавчої влади області у I кварталі 2020 року**

№ з/п	Тематика звернень	Кількість (шт.)	% від загальної кількості звернень
1	Соціальний захист населення	1992	40,0
2	Комунальне господарство	1063	22,0
3	Діяльність посадових і службових осіб, корупція	263	5,2
4	Охорона здоров'я	304	6,0
5	Будівництво та благоустрій	219	4,3
6	Аграрна політика і земельні відносини	163	3,2
7	Освіта, наука та інтелектуальна власність	77	1,5
8	Житлова політика	58	1,1
9	Коронавірус	121	2,3
10	Функціонування мереж зв'язку	23	0,3
11	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	20	0,3
12	Діяльність підприємств та установ	69	1,3
13	Культура, мовна політика, туризм	21	0,3
14	Міграція, громадянство, паспортизація	20	0,3
15	Транспортне обслуговування	49	0,9
16	Робота органів юстиції	12	0,2
17	Надзвичайні ситуації	77	1,5
18	Інші питання	469	9,3
Усього		5020	100

Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та надіслані на розгляд Одеській обласній державній адміністрації у I кварталі 2020 року, у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року.

