

Інформація
про роботу регіонального контактного центру Одеської області
у I кварталі 2024 року

Регіональний контактний центр Одеської області (Центр), відповідно до Положення та покладених на нього завдань, протягом I кварталу 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 облдержадміністрації, 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.

Всього за період з 01.01.2024 по 31.03.2024 Центром отримано та попередньо опрацьовано **2599** звернень, з них: **2589** – направлено на розгляд Органам відповідно до компетенції, **10** – не надіслані на розгляд через відмови заявників від розгляду звернень. Крім того, опрацьовано **5** звернень на електронну пошту Центру, надано відповідей на **47** телефонних дзвінків з різних питань.

Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію»
та надіслані регіональним контактним центром
Одеської області на розглядорганам
виконавчої влади у I кварталі 2024 року

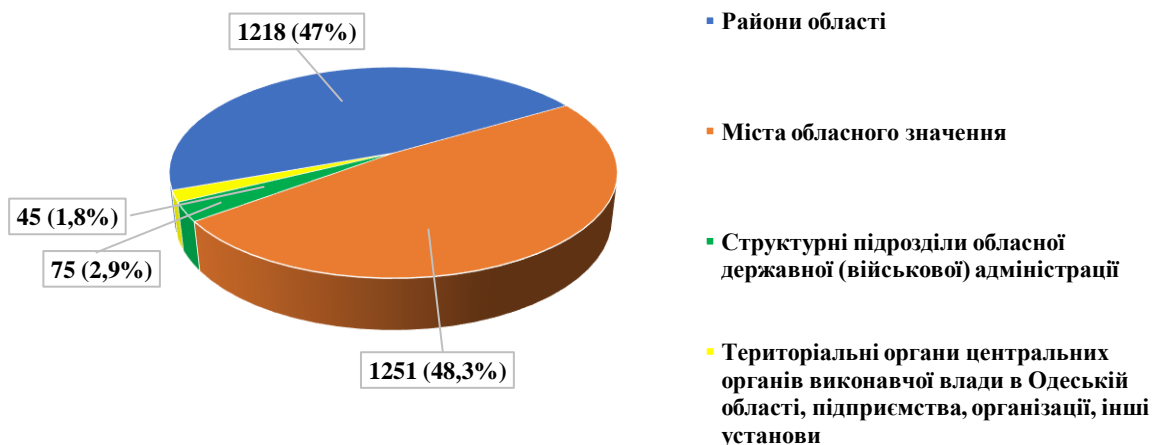
№ з/п	Назва органу	Кількість, шт.
<i>Структурні підрозділи обласної державної (військової) адміністрації</i>		
1	Департамент охорони здоров'я	30
2	Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату	24
3	Департамент соціальної та сімейної політики	13
4	Департамент морегосподарського комплексу, транспортної інфраструктури та зв'язку	5
5	Департамент освіти і науки	2
6	Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини	1
<i>Міста обласного значення</i>		
7	Департамент праці та соціальної політики Одеської міської ради	539
8	Департамент міського господарства Одеської міської ради	185
9	Департамент з питань звернень громадян Одеської міської ради	154

10	Департамент охорони здоров'я Одеської міської ради	41
11	Хаджибейська районна адміністрація Одеської міської ради	12
12	Пересипська районна адміністрація Одеської міської ради	12
13	Київська районна адміністрація Одеської міської ради	9
14	Служба у справах дітей Одеської міської ради	5
15	Департамент надання адміністративних послуг Одеської міської ради	3
16	Департамент освіти та науки Одеської міської ради	3
<i>Всього надіслано до Одеської міської ради</i>		963
17	Чорноморська міська рада	83
18	Білгород-Дністровська міська рада	64
19	Ізмаїльська міська рада	50
20	Подільська міська рада	37
21	Южненська міська рада	23
22	Балтська міська рада	16
23	Біляївська міська рада	10
24	Теплодарська міська рада	5
<i>Райони області</i>		
<i>Березівський:</i>		
25	Березівська районна державна (військова) адміністрація	79
26	Знам'янська сільська рада	3
27	Коноплянська сільська рада	1
28	Курісовська сільська рада	5
29	Петровірівська сільська рада	1
30	Розквітівська сільська рада	3
31	Старомаяківська сільська рада	1
32	Іванівська селищна рада	1
33	Ширяївська селищна рада	5
34	Березівська міська рада	7
<i>Білгород-Дністровський:</i>		
35	Білгород-Дністровська районна державна (військова) адміністрація	137
36	Кароліно-Бугазька сільська рада	17
37	Кулевчанська сільська рада	1
38	Лиманська сільська рада	1
39	Мологівська сільська рада	6
40	Старокозацька сільська рада	15
41	Тузлівська сільська рада	2
42	Шабівська сільська рада	7
43	Саратська селищна рада	5
44	Сергіївська селищна рада	6
45	Татарбунарська міська рада	6
<i>Болградський:</i>		
46	Болградська районна державна (військова) адміністрація	111
47	Криничненська сільська рада	1
48	Кубейська сільська рада	7
49	Теплицька сільська рада	1
50	Бородінська селищна рада	3
51	Тарутинська селищна рада	2

<i>Ізмаїльський:</i>		
52	Ізмаїльська районна державна (військова) адміністрація	46
53	Саф'янівська сільська рада	12
54	Суворовська селищна рада	1
55	Вилківська міська рада	4
56	Кілійська міська рада	14
57	Ренійська міська рада	9
<i>Одеський:</i>		
58	Одеська районна державна (військова) адміністрація	157
59	Великодальницька сільська рада	49
60	Вигодянська сільська рада	5
61	Визирська сільська рада	3
62	Дальницька сільська рада	4
63	Дачненська сільська рада	7
64	Красносільська сільська рада	12
65	Маяківська сільська рада	2
66	Нерубайська сільська рада	6
67	Усатівська сільська рада	37
68	Фонтанська сільська рада	24
69	Яськівська сільська рада	5
70	Авангардівська селищна рада	3
71	Великодолинська селищна рада	9
72	Доброславська селищна рада	2
73	Овідіопольська селищна рада	9
74	Таїровська селищна рада	17
75	Чорноморська селищна рада	3
<i>Подільський:</i>		
76	Подільська районна державна (військова) адміністрація	149
77	Куяльницька сільська рада	12
78	Піщанська сільська рада	3
79	Зеленогірська селищна рада	2
80	Любашівська селищна рада	19
81	Окнянська селищна рада	7
82	Савранська селищна рада	6
83	Слобідська селищна рада	2
84	Ананьївська міська рада	5
85	Кодимська міська рада	27
<i>Роздільнянський:</i>		
86	Роздільнянська районна державна (військова) адміністрація	96
87	Великопосківська сільська рада	1
88	Степанівська сільська рада	4
89	Затишанська селищна рада	1
90	Роздільнянська міська рада	10
<i>Територіальні органи центральних органів виконавчої влади в Одеській області</i>		
91	ГУ Державної міграційної служби України	1
92	ГУ Національної поліції України	5
<i>Підприємства, організації, інші установи</i>		

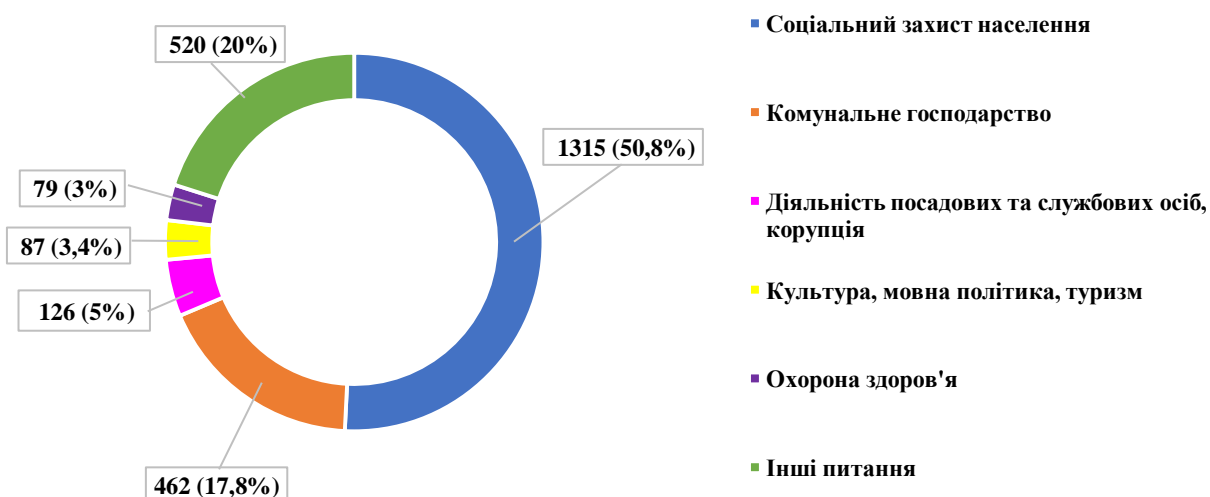
93	Одеське обласне відділення Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю	1
94	ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія»	24
95	ТОВ «Одесагаз-Постачання»	11
96	Одеське обласне комунальне підприємство «Служба експлуатації цілісного майнового комплексу-адміністративного будинку №2»	2
97	АТ «Укртелеком»	1
Усього у I кварталі 2024 року		2589

Кількість та відсоток звернень, надісланих Органам області:



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

Тематика звернень, надісланих на розгляд Органам області:



Серед загальної кількості звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» у I кварталі поточного року, домінуючими лишаються питання **соціального захисту**, незважаючи на значне зменшення кількості звернень порівняно з аналогічним періодом минулого року (**1315** проти **3477**). Переважна більшість

звернень стосувались надання та отримання матеріальної допомоги – **542**, у тому числі, гуманітарної допомоги першої необхідності: продуктів харчування, ліків, одягу та засобів гігієни – **174**; допомоги на лікування – **63**; соціальних виплат – **469**; виплат допомоги внутрішньо переміщеним особам з тимчасово окупованих територій та районів проведення бойових дій – **221**; призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» – **88** тощо.

З питань **комунального господарства** надійшло **462** звернення, більшість з них стосувались відсутності або неякісного надання комунальних послуг – **236**; оплати послуг – **120** звернень; ремонту та обслуговуванню будинків та прибудинкових територій – **54** звернення тощо.

Майже удвічі, у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року, зменшилась кількість звернень з питань **діяльності посадових, службових осіб, корупції** (**126** проти **238**), з яких **56** – щодо бездіяльності та недбалості у роботі місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, **36** – перевищення влади, використання службового становища, у **21** зверненні заявники звертались з різними пропозиціями, у тому числі, щодо змін у законодавстві.

Протягом звітнього періоду з питань **культури, мовної політики, туризму** надійшло **87** звернень, зокрема, щодо перейменування населених пунктів, вулиць та інше.

З питань **охорони здоров'я** надійшло **79** звернень. Заявники звертались з приводу діяльності закладів охорони здоров'я та аптек – **38**, дій медичного персоналу – **21** тощо.

Також, опрацьовано **530** звернень з інших питань, у тому числі: будівництва та благоустрою (**69**); транспортного обслуговування (**47**); надзвичайних ситуацій (**44**); житлової політики (**41**); аграрної політики (**35**); діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (**30**); освіти, науки та інтелектуальної власності (**29**); дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності (**24**); міграції, громадянства, паспортизації (**20**); роботи органів юстиції (**17**); подяк (**12**); діяльності підприємств та установ (**6**); пенсійного забезпечення (**3**); екології та природних ресурсів (**2**); архіву та статистики (**2**); діяльності громадських об'єднань, міжнаціональних та міжконфесійних відносин; зайнятості та безробіття; захисту прав споживачів; інформаційної політики та діяльності ЗМІ; оплати праці; пропозицій; умов праці та трудових відносин; функціонування мереж зв'язку; «гарячої лінії» Міноборони – по **1** зверненню; неотримання відповіді (**83**); доповнення до звернень, відмови заявників від розгляду звернень (**57**).

Упродовж січня–березня 2024 року прийнято та опрацьовано **15** 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 2 анонімних звернення, в яких заявники порушували питання насилля в сім'ї. Усі ці звернення розглянуті у встановлені строки з наданням відповідей заявникам посуті порушених питань.

Особливої уваги потребували звернення **невідкладного характеру** (**16**), які стосувались питань: соціального захисту населення (**11**) – невиклати та затримки соціальних виплат, надання матеріальної та/або гуманітарної допомоги продуктами харчування, медичними препаратами та отримання пільг на ліки;

комунального господарства (2), а саме, щодо відсутності електропостачання; будівництва та благоустрою (2) – заміна та ремонт електромереж; охорони здоров'я (1) – дії медичного персоналу. 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, дотримання встановлених строків розгляду та надання відповідей заявникам по суті порушених питань.

За результатами аналізу порушень строків розгляду звернень Органами 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 Одеською облдержадміністрацією вважається порушеним, це відображається у звітах державної установи «Урядовий контактний центр».

За кількістю звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію», Одеська область посідає 6 місце серед регіонів України. 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.