

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

Регіональний контактний центр Одеської області (Центр), відповідно до Положення та покладених на нього завдань, у I півріччі 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 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 6 місце серед регіонів України.

Всього за період з 01.01.2024 по 30.06.2024 Центром отримано та попередньо опрацьовано **6689** звернень, з них: 6664 – направлено на розгляд Органам відповідно до компетенції, 25 – не надіслані на розгляд через відмови заявників від розгляду звернень. Крім того, опрацьовано 19 звернень на електронну пошту Центру, надано відповідей на 109 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 2024 року**

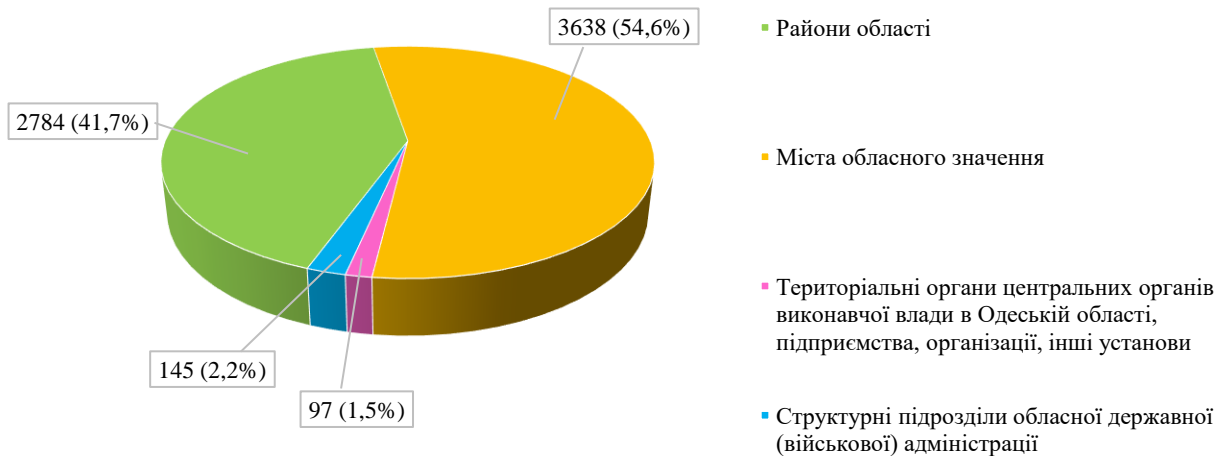
№ з/п	Назва органу	Кількість, шт.
<b><i>Структурні підрозділи обласної державної (військової) адміністрації</i></b>		
1	Департамент охорони здоров'я	57
2	Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату	46
3	Департамент соціальної та сімейної політики	18
4	Департамент морегосподарського комплексу, транспортної інфраструктури та зв'язку	10
5	Департамент освіти і науки	8
6	Департамент систем життєзабезпечення та енергоефективності	2
7	Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини	2

8	Державний архів Одеської області	1
9	Служба у справах дітей	1
<b>Міста обласного значення</b>		
10	Департамент праці та соціальної політики Одеської міської ради	1759
11	Департамент міського господарства Одеської міської ради	487
12	Департамент з питань звернень громадян Одеської міської ради	352
13	Департамент охорони здоров'я Одеської міської ради	88
14	Пересипська районна адміністрація Одеської міської ради	33
15	Київська районна адміністрація Одеської міської ради	24
16	Хаджибейська районна адміністрація Одеської міської ради	22
17	Служба у справах дітей Одеської міської ради	16
18	Департамент надання адміністративних послуг Одеської міської ради	15
19	Департамент освіти та науки Одеської міської ради	12
20	Департамент транспорту, зв'язку та організації дорожнього руху Одеської міської ради	1
21	Управління дорожнього господарства Одеської міської ради	1
<i>Всього надіслано до Одеської міської ради</i>		<b>2810</b>
22	Чорноморська міська рада	292
23	Ізмаїльська міська рада	200
24	Білгород-Дністровська міська рада	140
25	Подільська міська рада	86
26	Южненська міська рада	40
27	Балтська міська рада	37
28	Біляївська міська рада	22
29	Теплодарська міська рада	11
<b>Райони області</b>		
<i>Березівський:</i>		
30	Березівська районна державна (військова) адміністрація	173
31	Андрієво-Іванівська сільська рада	4
32	Великобуялицька сільська рада	8
33	Знам'янська сільська рада	12
34	Коноплянська сільська рада	3
35	Курісовська сільська рада	12
36	Новокальчевська сільська рада	1
37	Петровірівська сільська рада	2
38	Розквітівська сільська рада	6
39	Старомаяківська сільська рада	3
40	Стрюківська сільська рада	1
41	Чогодарівська сільська рада	1
42	Іванівська селищна рада	6
43	Миколаївська селищна рада	4
44	Раухівська селищна рада	4
45	Ширяївська селищна рада	12
46	Березівська міська рада	16
<i>Білгород-Дністровський:</i>		
47	Білгород-Дністровська районна державна (військова) адміністрація	234
48	Дивізійська сільська рада	1

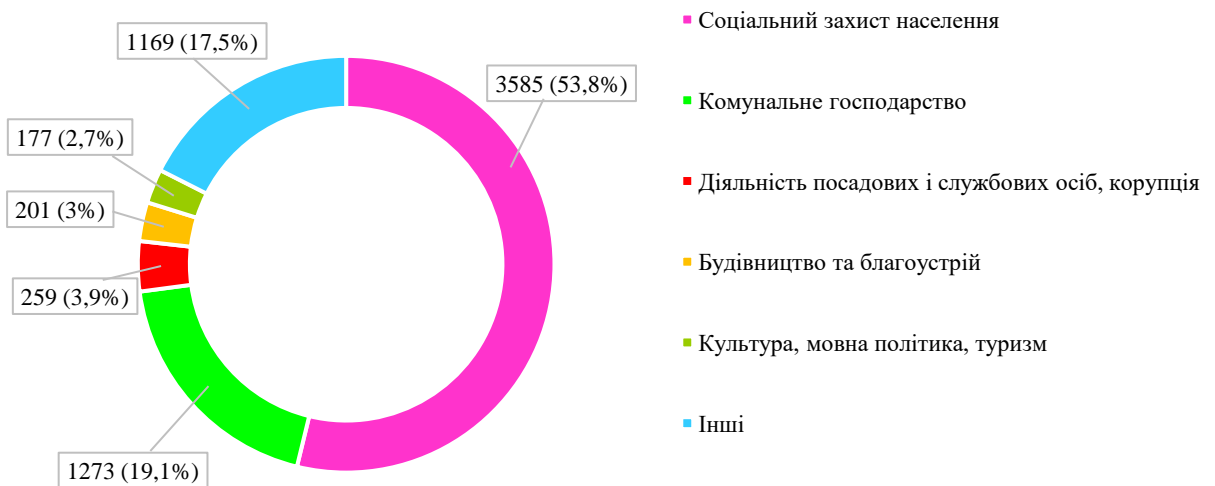
49	Кароліно-Бугазька сільська рада	25
50	Кулевчанська сільська рада	2
51	Лиманська сільська рада	2
52	Маразліївська сільська рада	3
53	Мологівська сільська рада	25
54	Петропавлівська сільська рада	1
55	Плахтіївська сільська рада	1
56	Старокозацька сільська рада	26
57	Тузлівська сільська рада	4
58	Успенівська сільська рада	1
59	Шабівська сільська рада	22
60	Саратська селищна рада	10
61	Сергіївська селищна рада	14
62	Татарбунарська міська рада	15
<i>Болградський:</i>		
63	Болградська районна державна (військова) адміністрація	248
64	Криничненська сільська рада	1
65	Кубейська сільська рада	7
66	Теплицька сільська рада	1
67	Бородінська селищна рада	3
68	Тарутинська селищна рада	2
<i>Ізмаїльський:</i>		
69	Ізмаїльська районна державна (військова) адміністрація	84
70	Саф'янівська сільська рада	28
71	Суворовська селищна рада	1
72	Вилківська міська рада	29
73	Кілійська міська рада	31
74	Ренійська міська рада	20
<i>Одеський:</i>		
75	Одеська районна державна (військова) адміністрація	522
76	Великодалницька сільська рада	104
77	Вигодянська сільська рада	14
78	Визирська сільська рада	6
79	Дальницька сільська рада	20
80	Дачненська сільська рада	14
81	Красносільська сільська рада	18
82	Маяківська сільська рада	10
83	Нерубайська сільська рада	21
84	Усатівська сільська рада	59
85	Фонтанська сільська рада	50
86	Яськівська сільська рада	9
87	Авангардівська селищна рада	17
88	Великодолинська селищна рада	21
89	Доброславська селищна рада	8
90	Овідіопольська селищна рада	14
91	Таїровська селищна рада	27
92	Чорноморська селищна рада	3

<i>Подільський:</i>		
93	Подільська районна державна (військова) адміністрація	272
94	Долинська сільська рада	1
95	Куяльницька сільська рада	21
96	Піщанська сільська рада	4
97	Зеленогірська селищна рада	5
98	Любашівська селищна рада	34
99	Окнянська селищна рада	18
100	Савранська селищна рада	18
101	Слобідська селищна рада	2
102	Ананьївська міська рада	15
103	Кодимська міська рада	57
<i>Роздільнянський:</i>		
104	Роздільнянська районна державна (військова) адміністрація	195
105	Великопосківська сільська рада	4
106	Новоборисівська сільська рада	1
107	Степанівська сільська рада	7
108	Великомихайлівська селищна рада	5
109	Затишанська селищна рада	6
110	Захарівська селищна рада	8
111	Лиманська селищна рада	24
112	Роздільнянська міська рада	41
<b><i>Територіальні органи центральних органів виконавчої влади в Одеській області</i></b>		
113	ГУ Національної поліції України	8
114	Служба відновлення та розвитку інфраструктури	7
115	ГУ Державної міграційної служби України	1
<b><i>Підприємства, організації, інші установи</i></b>		
116	ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія»	49
117	ТОВ «Одесагаз-Постачання»	22
118	АТ «Укртелеком»	5
119	Одеське обласне комунальне підприємство «Служба експлуатації цілісного майнового комплексу-адміністративного будинку №2»	2
120	Одеське обласне відділення Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю	1
121	ДП «Клінічний санаторій ім. Горького» ПрАТ «Укрпрофоздоровниця»	1
122	Одеська обласна рада	1
<b>Усього надіслано на розгляд у I півріччі 2024 року</b>		<b>6664</b>

## Кількість та відсоток звернень, надісланих на розгляд:



## Тематика звернень, надісланих на розгляд:



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

Серед загальної кількості звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» у I півріччі поточного року, домінуючими лишаються питання **соціального захисту** – **3585** звернень, переважна більшість з яких стосувались надання та отримання матеріальної допомоги – 2089, у тому числі виплат допомоги внутрішньо переміщеним особам з тимчасово окупованих територій та районів проведення бойових дій – 1524, гуманітарної допомоги першої необхідності: продуктів харчування, ліків, одягу та засобів гігієни – 276, допомоги на лікування – 137; соціальних виплат – 939; призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок маляка» – 124 тощо.

З питань **комунального господарства** надійшло **1273** звернення, більшість з яких стосувались відсутності або неякісного надання комунальних послуг – 709, оплати послуг – 269 звернень, ремонту та обслуговуванню будинків та прибудинкових територій – 119 звернень, підвищення тарифів на оплату житлово-комунальних послуг – 94 звернення тощо.

На 44 %, у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року, зменшилась кількість звернень з питань **діяльності посадових і службових осіб, корупції (259** проти 464), з яких 117 – щодо бездіяльності та недбалості у роботі місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування; 66 – перевищення влади, використання службового становища; у 49 зверненнях заявники звертались з різними пропозиціями, у тому числі, щодо змін у законодавстві.

У звітному періоді, дещо зменшилась кількість звернень з питань **будівництва та благоустрою (201** проти 271), у тому числі, з питань благоустрою та ремонту будинків та прибудинкових територій – 71 звернення; будівництва та ремонту доріг – 51 звернення тощо.

Протягом звітної періоду з питань **культури, мовної політики, туризму** надійшло **177** звернень, зокрема, щодо перейменування населених пунктів, вулиць та інше.

Також, опрацьовано 1194 звернення з інших питань, у тому числі: охорони здоров'я – 171; надзвичайних ситуацій – 100; освіти, науки та інтелектуальної власності – 77; аграрної політики – 73; житлової політики – 71; дотримання законності, громадського порядку та протидії злочинності – 69; транспортного обслуговування – 63; діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування – 51; міграції, громадянства та паспортизації – 48; діяльності підприємств та установ – 25; роботи органів юстиції – 24; подяки – 16; архівів та статистики – 8; екології та природних ресурсів – 8; функціонування мереж зв'язку – 5; умов праці та трудових відносин – 4; «гарячої лінії» Міноборони – 4; підприємницької діяльності – 3; пенсійного забезпечення – 3; захисту прав споживачів – 2; інформаційної політики та діяльності ЗМІ – 2; оплати праці – 2; діяльності громадських об'єднань, міжнародних та міжконфесійних відносин; зайнятості та безробіття; обороноздатності; оподаткування; пропозиції; фізичної культури та спорту – по 1 зверненню; неотримання відповіді – 218; доповнення до звернень, відмови заявників від розгляду звернень – 141.

Упродовж січня–червня 2024 року прийнято та опрацьовано 32 звернення 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 4 анонімних звернення, в яких заявники порушували питання насилля в сім'ї. Усі ці звернення розглянуті у встановлені законодавством строки з наданням відповідей заявникам по суті порушених питань.

Особливої уваги потребували звернення **невідкладного характеру (26)**, які стосувались питань: соціального захисту населення (14) – невивлати та затримки соціальних виплат, надання матеріальної та/або гуманітарної допомоги продуктами харчування, медичними препаратами та отримання пільг на ліки; комунального господарства (3), а саме, щодо відсутності електропостачання; надзвичайних ситуацій (3) – щодо функціонування укриттів (бомбосховищ); будівництва та благоустрою (3) – заміна та ремонт електромереж та об'єктів загального користування; охорони здоров'я (3) – дії медичного персоналу, відсутності вакцини від сказу. 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 Одеської обласної державної (військової) адміністрації вважається порушеним, це відображається у звітах державної установи «Урядовий контактний центр».

Центр має сторінку на вебсайті Одеської обласної державної (військової) адміністрації <https://oda.odessa.gov.ua/> у розділі «Зв'язок з ОДА», на якій розміщено та щомісячно і щоквартально оновлюється інформація про роботу Центру та офіційний веб-сайт <https://rkc.od.gov.ua>, на якому 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.