

ІНФОРМАЦІЯ
щодо опрацювання звернень, які надійшли через
Урядову „гарячу лінію” та до КБУ „Обласний контактний центр”
протягом квітня 2024 року

Протягом квітня працівники Обласного контактного центру продовжували виконання своїх основних завдань, визначених Статутом та відповідними нормативно-правовими актами з урахування вимог безпеки, які діють під час режиму воєнного стану.

В цілодобовому режимі забезпечено чергування на гарячих лініях з метою вирішення основних завдань:

- отримання запитів щодо надання допомоги у поселенні на території Полтавської області мешканців прифронтових регіонів;
- отримання запитів щодо гуманітарних потреб вимушених переселенців та жителів Полтавщини;
- фіксування повідомлень про підвищення цін на товари та послуги для населення в області та випадки незаконного продажу алкоголю;
- отримання зауважень про недоліки системи оповіщення населення та функціонування мережі сховищ і укриттів в області;
- отримання повідомлень з питань територіальної оборони області, у тому числі щодо підозрілих осіб, можливих посібників ворога, порушень режиму світломаскування тощо.

Крім того, контактним центром забезпечено прийняття, опрацювання та розгляд звернень і повідомлень, які надходили від Урядового контактного центру, Мінреінтеграції, МОЗу, на гарячі лінії для родин мобілізованих та з питань рекрутингу.

На виконання доручення керівника апарату Полтавської ОВА щотижнево контактним центром готуються матеріали про результати своєї діяльності, які оприлюднюються на сайті обласної військової адміністрації. Інформація вчасно подається до відповідальної особи Департаменту інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю ОВА. Наприкінці кожного місяця завчасно надається тематичний план публікацій для наступного місяця.

Усього за період з 01.04.2024 по 30.04.2024 працівниками центру було прийнято та опрацьовано 1290 звернень, що на 8% більше, ніж минулого місяця (у березні – 1190 звернень).

Жодних надзвичайних подій, які могли б привести до сплеску масових заяв чи скарг в області протягом місяця не відбулося. Тому маємо більш-менш стабільний середній місячний показник кількості отриманих звернень.

Протягом звітної періоду працівники Обласного контактного центру продовжили приймати звернення не лише за традиційним номером гарячої лінії: 0800-502-230, а й за додатковими номерами: 066-656-87-27, 050-692-74-31.

Фахівці контактного центру постійно, цілодобово надавали допомогу вимушено переміщеним особам, усні консультації та роз'яснення, а також реєстрували звернення від жителів області з актуальних проблемних питань.

Загалом робота проводилася за кількома напрямками:

1. Звернення, які надходили до Полтавської обласної військової адміністрації з Урядового контактного центру (урядова гаряча лінія 15-45).

Протягом звітної періоду з даного джерела отримано 1000 звернень, що на 15% більше, ніж минулого місяця (у березні – 853 звернення). Від початку роботи контактному центру опрацьовано – 149364 заяви та скарги.

Актуальними продовжують залишатися дві основні тематики:

1) **питання соціального захисту населення** – 544 звернення або 54% від усіх звернень, отриманих з УКЦ. У березні цей показник становив 363 звернення або 46%.

Найбільш актуальними підпитаннями цього блоку залишаються такі:

продовження виплати допомоги для ВПО – 382 (у березні – 172 звернення), що свідчить про подвійне зростання запитів даної тематики та відсутність на цей час передумов для зменшення ажіотажу з числа ВПО, які мають право або відстоюють своє право на продовження виплати допомоги від держави.

призначення та продовження виплати інших видів державної допомоги – 70 (у березні – 57 звернень);

надання гуманітарної допомоги у громадах – 32;

надання матеріальної допомоги – 17;

отримання одного з визначених законодавством статусів – 12;

оформлення догляду на непрофесійній основі – 10.

2) **питання комунального господарства** – 171 звернення або 17%. У березні цей показник становив 214 звернень або 25%.

Найбільш актуальними підпитаннями цього блоку залишаються такі:

ремонт (відновлення роботи) ліфтів – 78 (у березні – 96 звернень). Дана проблема залишається актуальною для Полтави, хоча спостерігається тенденція до поступового зменшення кількості таких скарг.

відсутність та неякісне надання комунальних послуг – 36 (насамперед стосовно послуги електропостачання);

оплата комунальних послуг, оформлення реструктуризації боргу – 31. У цьому випадку, як правило, звернення розподіляються між надавачами послуги тепла та гарячої води, газу і електропостачання.

Крім цього, порушувалися питання:

діяльності посадових осіб – 43 (у березні – 60);

благоустрою та будівництва – 32 (розподіл між питаннями ремонту автомобільних доріг, вуличним освітленням, благоустрою населених пунктів), (у березні – 19);

культури – 24 (всі питання стосувалися проблематики декомунізації), (у березні – 41);

охорони здоров'я – 23 (розподіл між питаннями організації прийому пацієнтів, видачі медичних документів та госпіталізації), (у березні – 21);

аграрні – 11 (питання стосувалися вирішення земельних спорів та виплати орендної плати), (у березні 17).

Найактивнішими були мешканці таких громад: Полтавської – 316 (у березні – 268), Кременчуцької – 182 (у березні – 121), Миргородської – 51 (у березні – 19), Горішньоплавнівської – 40 (у березні 21), Лубенської – 34 (у березні – 49), Гадяцької – 26, Глобинської – 22, Пирятинської – 21, Зіньківської – 18, Хорольської – 17, Карлівської, Кобеляцької, Новосанжарської – по 14, Решетилівської, Новоселівської, Козельщинської – по 12, Щербанівської – 10.

Також, заявники скаржилися на неотримання відповідей про результати розгляду їхніх звернень – 30 повідомлень.

За результатами роботи у квітні надійшло 7 подяк (у березні – 2).

2. Звернення, які надходили на гарячі лінії Обласного контактного центру.

Протягом звітнього періоду гарячі лінії Обласного контактного центру продовжили працювати в цілодобовому режимі.

Фахівці центру продовжили надавати допомогу в пошуку тимчасових місць проживання для вимушених переселенців.

Усім вимушено переміщеним особам пропонувалися місця тимчасового розселення в гуртожитках закладів освіти різного рівня, насамперед, комунальні. Спільно з керівництвом громад проводили пошуки варіантів приватного сектору.

Загалом було надано інформацію щодо можливого розміщення 31 вимушено переміщеної особи (у березні – 34). Від початку повномасштабного вторгнення – 13582.

Фахівці центру продовжили надавати консультації стосовно виплат компенсацій і допомог для ВПО, а також виплати компенсацій власникам житла за проживання у них вимушених переселенців.

Продовжуємо отримувати прохання про вирішення інших нагальних проблем та життєвих ситуацій. Звернення надходять переважно від вразливих категорій: пенсіонерів, одиноких та малозабезпечених родин, осіб з інвалідністю тощо.

Загалом протягом місяця порушувалися питання: комунального господарства – 60 (у березні – 106), соціального захисту населення – 31 (у березні – 23), благоустрою – 13 (у березні – 13), діяльності підприємств та установ – 10 (у березні – 13).

У зв'язку з цим, з метою надання допомоги у вирішенні порушених питань, до органів влади та місцевого самоврядування було надіслано 159 листів від установи (у березні – 192).

Загальна кількість звернень до ПОКЦ від початку роботи – 65001.

На виконання доручення Начальника Полтавської обласної військової адміністрації продовжували збір повідомлень стосовно випадків підвищення цін на товари і послуги та незаконного продажу алкоголю на території області.

Загальна кількість таких повідомлень становить – 1010.

З тематики функціонування сховищ, укриттів та роботи системи оповіщення області усього отримали 315 повідомлень.

З тематики територіальної оборони області усього отримано 132 звернення.

3. Звернення, що надійшли до Полтавської ОВА від контакт-центру МОЗ України.

У квітні через програмний комплекс «АДЕЛІНА» Міністерства охорони здоров'я України отримали 37 звернень, що на рівні показника минулого місяця (у березні – 37 звернень). Загальна їх кількість від початку опрацювання – 3503.

Основні питання, які порушувалися заявниками, стосувалися неякісного надання медичної допомоги, оскарження рішень щодо встановлення групи інвалідності, організації прийомів пацієнтів у медичних закладах, видачі рецептів, ліків тощо.

За тематикою дані звернення розподілені таким чином:

зауваження до роботи медичних закладів – 601;

питання вакцинації – 302;

зауваження до роботи сімейних лікарів – 247;

виклик/невиїзд швидкої допомоги - 148;

зауваження до роботи поліклінік – 99;

зауваження до роботи лабораторних центрів – 95;

зауваження до роботи МСЕК – 40.

Всі звернення розглядаються міськими департаментами/управліннями охорони здоров'я спільно з причетними закладами.

4. Звернення, що надходили на спеціалізовану гарячу лінію.

Протягом квітня продовжили отримувати звернення на спеціалізовану гарячу лінію від членів родин мобілізованих та загиблих захисників і захисниць країни. Отримано 8 дзвінків (у березні – 15). З початку роботи лінії маємо 333 звернення.

Фахівцями центру надається інформація щодо:

діючих у громадах області програм підтримки військовослужбовців та членів їх родин;

алгоритму отримання допомоги в межах обласної Комплексної програми;

алгоритму надання допомоги від державних органів;

порядку оформлення та розгляду звернень, які потребують більш предметного розгляду та вирішення питань.

Усі звернення розглядаються спільно з фахівцями Управління у справах реінтеграції, соціального захисту ветеранів та внутрішньо переміщених осіб ОВА, Полтавського ОТЦК та СП, місцевих громад тощо.

5. Звернення, що надійшли до Полтавської ОВА від контакт-центру Уповноваженого з питань ВПО Мінреінтеграції України.

На виконання доручень Віце-прем'єр-міністерки Ірини ВЕРЕЩУК контактний центр продовжує приймання та опрацювання звернень, які надходять від Мінреінтеграції та стосуються проблематики ВПО:

надання гуманітарної допомоги для ВПО;

надання тимчасового житла для ВПО;

виплата компенсації власникам житла, які прихистили ВПО.

Протягом квітні отримано 26 звернень (у березні – 27). Загальна їх кількість від початку роботи – 848.

Всі питання опрацьовуються, як безпосередньо фахівцями контактного центру, так і спільно з громадами.

6. Звернення, що надходили на гарячу лінію з питань рекрутингу.

На виконання доручення заступника начальника Полтавської ОВА Максима КАЛІНІНА контактний центр було залучено до реалізації в області експериментального проекту Міноборони «Рекрутинг».

З 22 березня розпочала роботу гаряча лінія з питань рекрутингу у зв'язку з відкриттям в Полтаві рекрутингового центру.

Режим роботи гарячої лінії: з понеділка по п'ятницю (8.00 год. – 17.00 год.)

Протягом квітня було отримано 26 дзвінків (у березні – 12). Загальна кількість від початку роботи – 38.

Оператором надавалася інформація про:

- проект Міноборони «Рекрутинг»;
- відмінності рекрутингу від мобілізації;
- місце розташування та графік роботи рекрутингового центру;
- роботу сайту Центр рекрутингу української армії;
- ресурси, де розташовані наявні вакансії для рекрутингу тощо.

На даний час контактний центр залишається абсолютно автономним і незалежним від прив'язки до стаціонарних робочих місць. У роботі використовуються можливості гул-диску, що дає доступ до свого робочого місця і баз даних з будь-якої безпечної точки де є доступ до мережі Інтернет.

Протягом квітня фахівці центру тестували нове програмне забезпечення для кол-центру – Usrasu, що дозволить надалі упорядкувати процеси створення та розгляду звернень громадян, зберігати архіви тощо та чат-бот, який надасть можливість заявникам замовляти дзвінок від оператора, самостійно надсилати звернення до контактного центру або звертатися безпосередньо до працівників центру у визначені дні й години тижня.

Завдяки здобутому досвіду 2014-2015 рр. – періоду активних бойових дій в зоні АТО/ООС, 2020-2021 рр. – періоду пандемії КОВІД-19, досить швидко та легко адаптуємо свою роботу і алгоритми взаємодії з органами влади, реагуючи на ситуацію та нові виклики.

Загалом, станом на 01.05.2024 року контактним центром отримано 5699 звернень (4373 – з Урядової гарячої лінії, 961 – безпосередньо надійшли до контактного центру, 158 – прийняли від контакт-центру МОЗ України, 106 – від Мінреінтеграції, 63 – на спеціалізовану гарячу лінію для учасників бойових дій і родин військових, 26 – на гарячу лінію з питань рекрутингу).

Близько 20 відсотків усіх звернень розглянуті в терміни, що не перевищують 15 днів. Вирішено позитивно прохання, порушені в 10 відсотках звернень.

На гарячі лінії Обласного контактного центру протягом січня-квітня отримано 3336 дзвінків (протягом 2023 року надійшло 11953 дзвінки).

Директор

Віталій БУГАЄЦЬ