

ІНФОРМАЦІЯ
щодо опрацювання звернень, які надійшли через
Урядову „гарячу лінію” та до КБУ „Обласний контактний центр”
протягом липня 2023 року

Протягом липня більшість працівників контактного центру перебували на своїх робочих місцях в приміщенні ОВА з урахуванням усіх вимог безпеки, які є актуальними та обов’язковими під час збройної агресії російської федерації та продовження дії режиму воєнного стану.

В цілодобовому режимі забезпечено всебічне сприяння вирішенню основних завдань:

- отримання запитів щодо надання допомоги у поселенні на території Полтавської області мешканців насамперед Донецької та Луганської областей;
- 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, пересування ворожих загонів чи техніки тощо.

У зв’язку з підривом ворогом Каховської ГЕС на гарячі лінії контактного центру, за дорученням керівництва Полтавської ОВА, продовжили роботу з приймання звернень від постраждалих мешканців Херсонської та Миколаївської областей, які перемістилися після 06 червня до Полтавської області, та пропозиції від мешканців Полтавщини про надання гуманітарної підтримки усім постраждалим.

Крім того, контактним центром забезпечено прийняття, опрацювання та розгляд звернень і повідомлень, які надходили від Урядового контактного центру та в чат-бот «Написати Дмитру ЛУНІНУ».

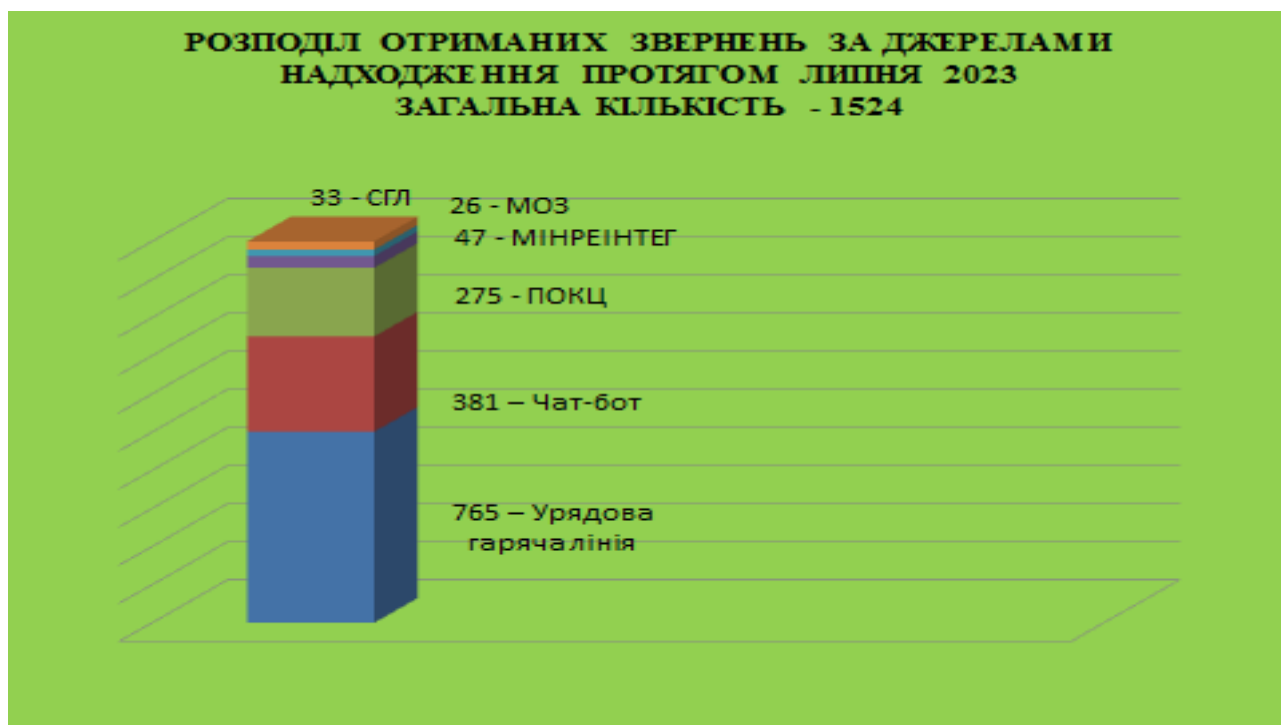
Триває робота із забезпечення опрацювання звернень, які надсилаються, також, від Міністерства охорони здоров’я України та Мінреінтеграції.

Усього за період з 01.07.2023 по 31.07.2023 працівниками центру було прийнято та опрацьовано 1524 звернень, що на 31% менше, порівняно з попереднім місяцем (у червні – 2210).

Власне з початком повномасштабного вторгнення росії 24 лютого 2022 року змінилося не лише все наше життя – і країни і людей, а й специфіка і зміст порушених питань, потреб, які вийшли на перше місце.

Війна вплинула на кількість проблем і кількість звернень до органів влади у бік їх суттєвого збільшення.

За джерелом надходження маємо такий розподіл отриманих звернень:



Протягом звітного періоду працівники Обласного контактного центру продовжили приймати звернення не лише за традиційним номером гарячої лінії: 0800-502-230, а й за додатковими номерами: 066-673-53-03, 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. Вони є традиційними протягом тривалого часу.

Продовжили прийняття звернень, які надходять на гарячу лінію Уповноваженого з питань ВПО Мінреінтеграції.

Кол-центр Уповноваженого почав працювати з жовтня 2022 року і Обласний контактний центр у листопаді отримав доступ до програмного забезпечення. У березні програмне забезпечення оновилося, але робота триває.

Наше завдання полягає в щоденному моніторингу надходження нових звернень, прийнятті їх та розподілу згідно з компетенцією.

Разом з нашою установою доступ було надано фахівцям Департаменту соціального захисту населення ОВА, оскільки більшість порушених питань стосуються проблем з виплатами щомісячної грошової допомоги від держави мешканцям тимчасово окупованих територій чи тих громад, де тривають активні бойові дії, та які внесені до відповідного наказу Мінреінтеграції.

На виконання доручення начальника Полтавської ОВА Дмитра ЛУНІНА, враховуючи зростання кількості звернень, з 26 квітня в контактному центрі розпочала роботу спеціалізована гаряча лінія для учасників бойових дій, родин мобілізованих та загиблих військовослужбовців (095-186-53-60, понеділок-п'ятниця, з 09.00 до 18.00).

Фахівці на лінії працюють за кількома основними напрямками:

надання інформації щодо діючих у громадах програм підтримки родин мобілізованих, оскільки обсяг та вид допомоги в кожній різний;

роз'яснення алгоритму отримання допомоги з обласного бюджету згідно положень обласної Комплексної програми, яка передбачає фінансову підтримку визначених категорій громадян;

роз'яснення алгоритмів отримання державної підтримки родин загиблих військовослужбовців;

оформлення відповідного звернення з подальшим розглядом компетентними органами влади у разі потреби чи необхідності додаткового вивчення та розгляду проблеми.

Протягом липня отримали 33 дзвінки (у червні – 37). З початку роботи лінії маємо 184 звернення.

Більшість питань стосуються такої тематики: отримання одноразової грошової допомоги від держави членами родин загиблих воїнів, підтримка місцевими громадами родин мобілізованих, оформлення документації, проходження служби військовослужбовцями тощо.

Досвід роботи з учасниками АТО/ООС є, але нинішні виклики набагато серйозніші, масштаби більші, проблемні питання глибші.

1. Звернення, які надходили до Полтавської обласної військової адміністрації з Урядового контактного центру.

Протягом звітного періоду отримано 765 звернень, що на 4% менше, ніж минулого місяця (у червні – 797). Загальна їх кількість з початку року – 5595 звернень, від початку опрацювання – 140483 звернення.

Поступове зменшення показника є цілком закономірним, навіть, традиційно-сезонним, не зважаючи на воєнний стан.

Протягом липня були актуальні такі питання:

соціального захисту населення – 271 звернення або 35% від усіх звернень, отриманих з УКЦ (у червні – 300 звернень, 38%). Серед питань цього блоку пріоритетними залишаються прохання про надання гуманітарної допомоги та виплат вимушеним переселенцям, надання субсидій тощо;

комунального господарства – 234 звернення або 31% (у червні – 188 звернень, 24%). Питання стосувалися ремонту доріг, будинків, відсутності комунальних послуг тощо;

Крім цього, порушувалися ще такі теми:

діяльності посадових осіб – 61;

благоустрою та будівництва – 36;

охорони здоров'я – 21;

аграрні – 15;

житлової політики – 11;

діяльності підприємств та установ – 10.

Також, заявники скаржилися на неотримання відповідей про результати розгляду їхніх звернень – 36 повідомлень.

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

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

Більшість працівників установи залучено до цілодобових чергувань на визначених телефонних лініях.

Для забезпечення безперебійної роботи цих ліній і спілкування з громадянами чергові працюють в змішаному режимі.

Це дозволяє завжди бути на зв'язку, не припиняти своєї роботи через оголошення повітряної тривоги (які інколи можуть тривати по 4-6 годин) та не бути залежними від графіків вимкнень електропостачання, на відміну від гарячих ліній міських рад (Полтави та Кременчука).

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

Протягом липня більшість звернень було від мешканців Донецької області. Також зверталися мешканці Запоріжжя, Херсонщини та Дніпропетровщини, які постраждали від теракту на Каховській ГЕС.

Усім вимушено переміщеним особам було запропоновано місця тимчасового розселення в гуртожитках закладів освіти різного рівня, насамперед, комунальні обласні та державні, а також у приватному та комунальному секторах місцевих громадах.

Загалом було надано інформацію та конкретну допомогу в розміщенні 60 вимушено переміщених осіб. Порівняно з попереднім місяцем цей показник зменшився на 22% (у червні 77 осіб розміщено).

Загальна кількість осіб, яким було надано інформацію чи конкретну допомогу з розміщення в Полтавській області станом на 01.08.2023 становить 13230.

Продовжуємо отримувати прохання про надання гуманітарної допомоги, у тому числі для мешканців Полтавської області, одиноких та мало захищених осіб (м.Полтава та інші райони області).

У зв'язку з цим, з метою надання допомоги у вирішенні порушених питань, до органів влади та місцевого самоврядування було надіслано 188 листів від установи (у червні – 194).

Найбільш актуальні питання, які порушувалися до контактному центру, це: соціальний захист населення, комунальне господарство, охорона здоров'я, дотримання законності та правопорядку тощо.

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

Загальна кількість звернень до ПОКЦ з початку року – 2032, від початку опрацювання – 62866 звернень.

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 – 1009.

Продовжуємо отримувати та опрацьовувати питання, пов'язані з функціонуванням сховищ, укриттів, системи оповіщення в області тощо.

Всю отриману інформацію оперативно передавали до громад та районних військових адміністрацій для перевірки та опрацювання.

Загалом протягом липня отримали 13 повідомлень цієї тематики, насамперед, від мешканців Кременчука та Полтави.

Отже, з тематики функціонування сховищ, укриттів та роботи системи оповіщення області усього маємо 267 повідомлень.

На гарячу лінію також надходили повідомлення з тематики територіальної оборони області – усього отримано 63 повідомлення.

В дану тематику входили повідомлення стосовно функціонування блок-постів, можливого пересування ворога територією області, дотримання світломаскування під час дії комендантської години, надання допомоги військовим тощо.

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

У липні через програмний комплекс «АДЕЛІНА» Міністерства охорони здоров'я України отримали 26 звернень (у червні – 28).

Загальна їх кількість з початку року – 182 звернення, від початку опрацювання – 3172 звернення.

Основні питання, які порушувалися заявниками, стосувалися неякісного надання медичної допомоги, рішень щодо групи інвалідності, організації прийомів пацієнтів, видачі рецептів та забезпечення ліками тощо.

Всі ці звернення були розглянуті міськими департаментами/управліннями охорони здоров'я спільно з причетними медичними закладами.

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

Починаючи з листопада 2022 року, за дорученням Віце-прем'єр-міністерки Ірини ВЕРЕЩУК до Полтавської ОВА, як і до всіх інших адміністрацій, почали надходити на опрацювання звернення від Уповноваженого з питань ВПО Мінреінтеграції.

Завданням нашої установи є щоденне прийняття таких звернень, їх попереднє опрацювання та направлення до розгляду.

Протягом липня отримано 47 звернень (у червні – 62).

Загальна їх кількість з початку року – 466 звернень, від початку опрацювання – 611 звернень.

Основні питання, які порушуються, це: виплати грошових допомог для ВПО, надання допомоги з пошуком житла та виплата компенсації власникам житла за проживання ВПО.

5. Повідомлення, що надходили в чат-бот «Написати Дмитру ЛУНІНУ».

Продовжили спілкування із заявниками шляхом прийняття повідомлень в чат-бот «Написати Дмитру ЛУНІНУ».

Протягом липня підписниками чату стали 96 осіб (у червні – 505). Було зафіксовано 381 активних сесій (у червні – 899) та 2315 вхідних повідомлень (у червні – 4194).

Загальна кількість:

підписників з початку року – 1950, від початку роботи чату – 16089 осіб;

активних сесій з початку року – 5126, від початку роботи чату – 33159;

вхідних повідомлень від початку року – 28027 повідомлень, від початку роботи чату – 157906.

Найбільш актуальні питання, які порушувалися протягом звітного періоду, це: неналежний стан укриттів/сховищ в громадах, їхня недоступність під час тривоги, відсутність сигналу оповіщення у Полтаві, житлово-комунальні питання (переважно відсутність комунальних послуг, ремонт доріг тощо); видача гуманітарної допомоги для ВПО/виплата коштів ВПО; питання освіти, надання допомоги військовим тощо.

На 01.08.2023 року зафіксовано 3494 повідомлення, які прийнято в роботу для предметного розгляду та вирішення порушених питань.

Загалом, на даний час контактний центр, завдяки здобутому досвіду 2014-2015 рр. – періоду активних бойових дій в зоні АТО/ООС, 2020-2021 рр. – періоду пандемії КОВІД-19, досить швидко перебудував та продовжує свою роботу і взаємодію з органами влади у процесі вирішення поставлених завдань.

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

Станом на 01.08.2023 року загалом контактним центром отримано 13585 звернень (5595 – отримано з Урядової гарячої лінії, 2032 – безпосередньо надійшли до контактного центру, 5126 – активних сесій (діалогів) в чат-боті, 466 – від Уповноваженого по ВПО Мініреінтеграції, 182 – прийняли від контакт-центру МОЗ України та 184 – на спеціалізовану гарячу лінію для учасників бойових дій і родин військових).

На гарячі лінії Обласного контактного центру протягом липня отримано 949 дзвінків (у червні – 1019). З початку року – 7997 дзвінків (протягом 2022 року – 34784).

Директор

Віталій БУГАЄЦЬ