

ІНФОРМАЦІЯ
щодо опрацювання звернень, які надійшли через
Урядову „гарячу лінію” та до КБУ „Обласний контактний центр”
протягом березня 2026 року

Протягом звітного місяця Обласний контактний центр (далі – Центр) працював у звичайному режимі з дотриманням вимог безпеки в умовах режиму воєнного стану.

Забезпечено чергування на гарячих лініях з метою:

- надання допомоги ВПО та жителям громад Полтавщини;
- фіксування повідомлень про підвищення цін на товари та послуги;
- отримання зауважень про недоліки системи оповіщення та функціонування мережі сховищ і укриттів;
- реєстрації повідомлень з питань територіальної оборони.

Щоденно здійснюється прийняття, опрацювання та розгляд звернень і повідомлень, які надходять від Урядового контактного центру, Мінсоцполітики, на гарячі лінії для родин мобілізованих, з питань рекрутингу та через чат-бот: https://t.me/poltava_region_contact_centerbot

Двічі на тиждень готуються матеріали про результати діяльності для розміщення на сайті Полтавської облвійськадміністрації.

Загалом, з 01.03.2026 по 31.03.2026 було прийнято та опрацьовано 670 звернень (у лютому – 1127).

Відбулося зменшення кількості заяв і скарг на 41%. Основною причиною цього є послаблення суспільної напруги навколо питання відсутності послуги електропостачання та скасування щоденного застосування ГПВ.

Загалом робота проводилася за кількома напрямками:

1. Звернення, що надсилаються з Урядової гарячої лінії 15-45.

У березні отримано 411 звернень (у лютому – 634). Зменшення показника відбулося на 35%. Від початку роботи Центру загалом опрацьовано – 162847 заяв та скарг.

Актуальними були такі тематики:

- **комунального господарства** – 148 звернень або 36% від отриманих з УГЛ (у лютому – 355 або 56%).

Підпитання цього блоку:

відсутність та неякісне надання електропостачання – 41 (у лютому – 263);

ремонт і обслуговування будинків та прибудинкових територій – 25 (19);

водопостачання – 22 (29);

ремонт (відновлення роботи) ліфтів – 16 (4);

оплата комунальних послуг, реструктуризації боргу – 14 (22);

будинкові лічильники – 13 (3);

централізоване опалення – 6 (5);

відсутність газопостачання – 5 (1);

підключення до мереж – 5 (5).

- **соціального захисту населення** – 66 звернень або 16% від надісланих з УГЛ (у лютому – 85 або 13%)

Підпитання цього блоку:

надання матеріальної та гуманітарної допомоги – 27 (у лютому – 49);

діяльність інтернатних закладів (влаштування, умови перебування) та соціального обслуговування – 10 (5);

соціальні виплати – 8 (10);

надання статусу – 8 (6);

засоби реабілітації – 6 (5);

надання пільг – 4 (6);

захист дітей – 2 (4).

- **охорони здоров'я** – 30 (21), (у тому числі щодо діяльності медичних закладів, медичних працівників, госпіталізації, лікування, надання ліків, ОПФО/ВЛК);

- **діяльності посадових осіб** – 29 (45), (за змістом стосується переважно діяльності надавачів послуг електро- та газопостачання);

- **благоустрою та будівництва** – 27 (28), (у тому числі щодо ремонту об'єктів загального користування, доріг, електромереж).

- **освіти** – 16 (у лютому – менше 10), (у тому числі щодо закриття, ремонту навчальних закладів, підвезення дітей);

- **культури (декомунізація)** – 13 (11);

- **ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій** – 13 (10);

- **житлові** – 12 (у лютому менше 10).

Також, заявники скаржилися на неотримання відповідей на свої заяви – 8 (у лютому – 11).

За результатами розгляду було вирішено кожне сьоме питання. Надійшло 3 подяки (у лютому – 2).

Більш активними були жителі таких громад: Полтавської – 150, Кременчуцької – 46, Миргородської – 23, Лубенської – 17, Хорольської – 12, Глобинської – 12, Гoriшньоплавнівської – 10, Гребінківської – 10.

2. Звернення, які надходять на гарячі лінії Центру.

Гарячі лінії Центру працювали цілодобово.

Більшість порушених протягом місяця питань стосувалися комунального господарства – 71 (у лютому – 287) та соціального захисту населення – 49 (у лютому – 43).

З метою детального розгляду проблем і надання допомоги у вирішенні порушених питань, до органів влади та місцевого самоврядування було надіслано 248 звернень (у лютому – 470).

Надано інформацію щодо можливого розміщення 5 вимушено переміщеним особам. Від початку повномасштабного вторгнення – 14037.

Загальна кількість звернень до ПОКЦ від початку роботи – 69556.

На виконання доручення Начальника Полтавської обласної військової адміністрації продовжували збір повідомлень стосовно:

підвищення цін на товари і послуги – 1015;
 функціонування сховищ, укриттів та роботи системи оповіщення – 542;
 територіальної оборони, допомоги військовим – 176.

3. Звернення, що надходять на спеціалізовану гарячу лінію.

Продовжила свою роботу спеціалізована гаряча лінія для членів родин мобілізованих та загиблих захисників і захисниць країни. Отримано 5 дзвінків (у лютому – 9). З початку роботи лінії – 536 звернень.

Центром переважно 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.

4. Звернення, що надсилаються від Міністерства соціалістики, сім'ї і єдності України.

Центр продовжує опрацювання звернень, які надходять від Міністерства соціалістики та стосуються проблематики ВПО:

У березні заяв чи скарг не надсилали.

Загальна їх кількість від початку роботи – 941.

Всі питання опрацьовуються, як безпосередньо фахівцями Центру, так і Управлінням у справах реінтеграції, соціального захисту ветеранів та внутрішньо переміщених осіб облвійськадміністрації спільно з громадами.

5. Звернення, що надходять на гарячу лінію з питань рекрутингу.

З 22 березня 2024 року на базі контактного центру діє гаряча лінія з питань рекрутингу.

У березні опрацьовано 4 дзвінки (у лютому – 5). Від початку роботи – 207.

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.

6. Звернення, що надходять через чат-бот.

З метою розширення можливостей для комунікації з жителями області та внутрішньо переміщеними особами, які перебувають на Полтавщині, в Центру з 21 травня 2024 року розпочато роботу чат-боту за посиланням: https://t.me/poltava_region_contact_centerbot

Чат-бот надає можливість в цілодобовому режимі оформити звернення з будь-яких питань та надіслати його до Центру для забезпечення подальшого розгляду.

З понеділка по п'ятницю у визначені години (з 09.00 до 15.00) особисто директором Центру надається консультація заявникам у режимі он-лайн. Протягом березня отримано 2 повідомлення (у лютому – 9).

Від початку роботи зафіксовано 123 повідомлення. Кількість підписників – 564 (у лютому – 549).

Загальні підсумки

Станом на 01.04.2026 Центром отримано 3310 звернень (1974 – з Урядової гарячої лінії, 1269 – безпосередньо надійшли до Центру, 35 – через чат-бот, 18 – на спеціалізовану гарячу лінію для учасників бойових дій і родин військових, 14 – на гарячу лінію з питань рекрутингу).

Близько 20 відсотків усіх звернень розглянуті в терміни, що не перевищують 15 днів. Вирішено позитивно прохання, порушені в 13 відсотках звернень.

На гарячі лінії Центру у січні-березні надійшло 2527 дзвінків. За підсумками 2025 року загальна кількість дзвінків становила 6238.

Директор комунальної
бюджетної установи
„Обласний контактний центр”
Полтавської обласної ради

Віталій БУГАЄЦЬ