

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

Враховуючи збройну агресію російської федерації, продовження дії режиму воєнного стану та на виконання доручень Начальника Полтавської обласної військової адміністрації Дмитра ЛУНІНА, рішень Обласного гуманітарного штабу ОВА протягом січня більшість працівників контактного центру продовжили працювати дистанційно та в режимі цілодобового чергування на гарячих лініях з метою вирішення 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.

Крім того, контактним центром забезпечено прийняття, опрацювання та розгляд звернень і повідомлень, які надходили від Урядового контактного центру та в чат-бот Дмитра ЛУНІНА.

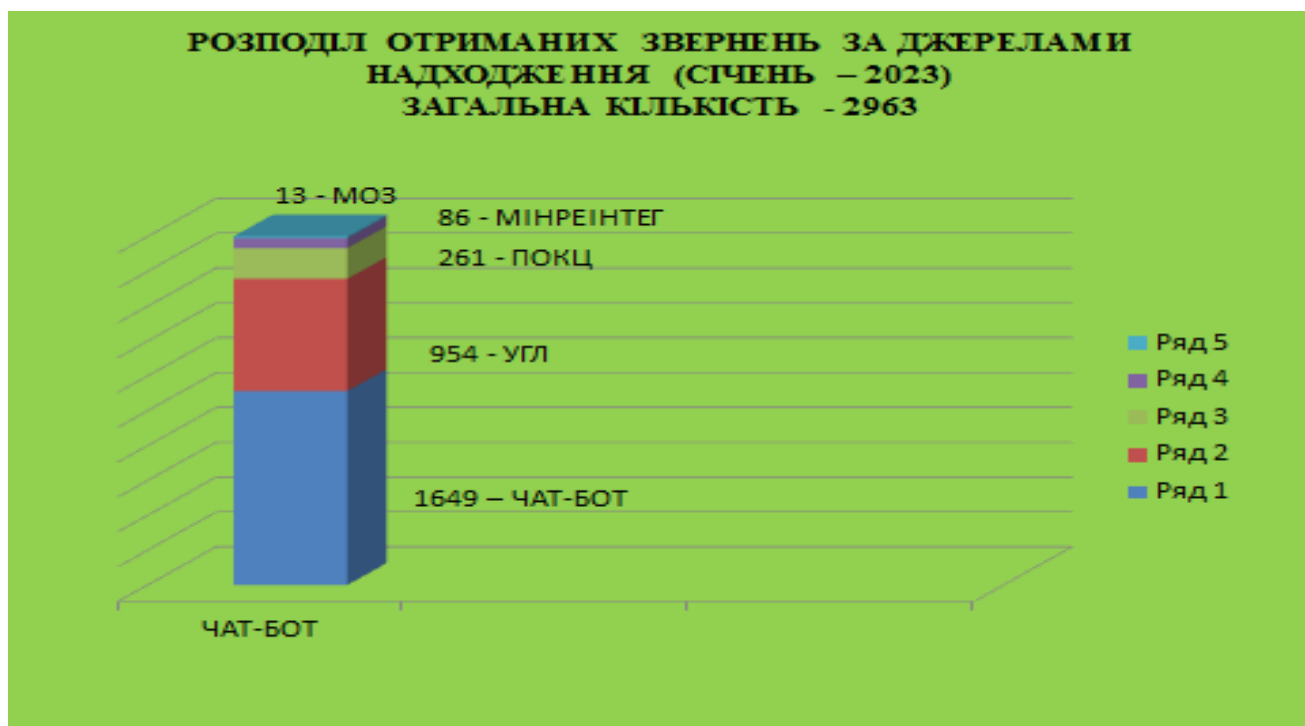
Триває робота із забезпечення опрацювання звернень, які надсилаються, також, від Міністерства охорони здоров'я України та Мінреінтеграції.

Усього за період з 01.01.2023 по 31.01.2023 працівниками центру було прийнято та опрацьовано 2963 звернення, що на 47% менше, порівняно з попереднім місяцем (у грудні 2022 – 5599).

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. Тому і надалі коректнішим буде порівняння не з довоєнними періодами: місяцями чи кварталами, а з крайнім періодом перед звітним.

Зрозуміло, що війна вплинула на кількість проблем і кількість звернень до органів влади у бік їх суттєвого збільшення. І в даному випадку доцільнішим буде прослідковувати тенденцію зміни потреб заявників та їх кількість.

Отже, за джерелом надходження маємо такий розподіл 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: 066-673-53-03, 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.

Разом з тим, минулого року додався новий напрямок роботи – приймання 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.

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.

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

Протягом звітної періоду отримано 954 звернення, що на 51% менше, ніж минулого місяця (у грудні – 1949).

Таке суттєве зменшення показника є цілком закономірним, навіть, не зважаючи на воєнний стан.

Якщо у грудні ми мали тенденцію до отримання кількох сотень звернень щодня з різних джерел надходження, то протягом січня ситуація дещо змінилася.

Основним питанням у грудні було енергопостачання споживачів, застосування графіків погодинних вимкнень тощо.

В першій половині січня цього року ситуація дещо покращилася, застосовувалися вимкнення лише однієї черги або взагалі їх не було, наприклад, на новорічні та різдвяні свята.

В перший місяць нового року говорити про тенденції зарано. Ситуація буде залежати від подальшого стану в енергетичній системі країни.

Протягом січня були актуальні такі питання:

комунального господарства – 341 або 36% (у грудні – 1211 звернення, 62%). Питання стосувалися переважно відсутності комунальних послуг, особливо гостро постала тема перебоїв з енергопостачанням через постійні ворожі атаки на об'єкти енергетичної інфраструктури.

соціального захисту населення – 340 звернень або 36% від усіх звернень, отриманих з УКЦ (у грудні – 480 звернень, 25%). Серед питань цього блоку пріоритетними залишаються прохання про надання гуманітарної допомоги та виплат вимушеним переселенцям;

Крім цього, порушувалися ще такі теми:

діяльності посадових осіб – 8;

аграрної політики та земельних відносин – 20;

культури – 19 (декомунізація);

охорони здоров'я – 16;

благоустрою та будівництва – 15;

транспортного обслуговування – 11.

Також, заявники скаржилися на неотримання відповідей про результати розгляду їхніх звернень – 48 повідомлень.

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

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

Більше половини працівників установи залучено до цілодобових чергувань на визначених телефонних лініях.

Для забезпечення безперебійної роботи цих ліній і спілкування з громадянами чергові працюють в дистанційному 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 січня більшість звернень було від мешканців Донецької області області. Також зверталися мешканці Харківщини, Запоріжжя, Херсонщини, Дніпропетровщини.

Усім вимушено переміщеним особам було запропоновано місця тимчасового розселення в гуртожитках закладів освіти різного рівня, насамперед, комунальні обласні та державні.

Спільно з керівництвом громад проводили пошуки варіантів приватного сектору.

Загалом було надано інформацію та конкретну допомогу в розміщенні 74 вимушено переміщених осіб. Порівняно з попереднім місяцем цей показник зменшився на 7% (у грудні 80 осіб розміщено).

Загальна кількість осіб, яким було надано інформацію чи конкретну допомогу з розміщення в Полтавській області станом на 01.02.2023 становить 12696.

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 187 листів від установи (у грудні – 689).

Найбільш актуальні питання, які порушувалися до контактного 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.

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.

З тематики функціонування сховищ, укриттів та роботи системи оповіщення області усього отримали 138 повідомлень.

Масової популярності здобули загальнодоступні телеграм канали (Дмитро Лунін/Полтавська ОВА, ДСНС-Полтава тощо) та мобільний додаток «ТРИВОГА».

На гарячу лінію також надходили повідомлення з тематики територіальної оборони області – усього отримано 52 повідомлення.

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

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

У січні через програмний комплекс «АДЕЛІНА» Міністерства охорони здоров'я України отримали 13 звернень (у грудні – 14).

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

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-міністрки 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 січня отримано 86 звернень (у грудні – 116).

Загальна їх кількість з початку отримання – 231 звернення.

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 січня підписниками чату стали 524 особи (у грудні – 2867). Було зафіксовано 1649 активних сесій (у грудні – 6434) та 10089 вхідних повідомлень (у грудні – 32932).

Загальна кількість підписників на 01.02.2023 року становить 14666 осіб. За цей час маємо 28033 активних сесій та 140082 вхідних повідомлення.

Найбільш актуальні питання, які порушувалися протягом звітного періоду, це: житлово-комунальні питання (переважно відсутність електропостачання, складання графіків погодинних вимкнень); видача гуманітарної допомоги для ВПО/виплата коштів ВПО; питання освіти, надання допомоги військовим тощо.

Загалом, на 01.02.2023 року уже зафіксовано 2976 повідомлень, 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 алгоритми взаємодії 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 01.02.2023 року загалом контактним центром отримано 2963 звернення (954 звернення – отримано з Урядової гарячої лінії, 261 – безпосередньо надійшли до контактного центру, 1649 – активних сесій (діалогів) чат-боті, 86 звернень від Уповноваженого по ВПО Мінреінтеграції та 13 – прийняли від контакт-центру МОЗ України).

Загалом з початку року на гарячі лінії Обласного контактного центру надійшло 1745 дзвінків (за увесь минулий рік - 34784).

Директор

Віталій БУГАЄЦЬ