

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

Протягом звітнього 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 і функціонування мережі сховищ та укриттів;
- реєстрації повідомлень з питань територіальної оборони.

Щоденно здійснюється прийняття, опрацювання та розгляд звернень і повідомлень, які надходять від Урядового контактного центру, Мінрозвитку громад та територій, 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.

З 01.07.2026 по 31.07.2026 було прийнято та опрацьовано 725 звернень, що на 1% менше, ніж попереднього місяця (у червні – 732).

Загалом робота проводилася за кількома напрямками:

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

У липні з Урядової гарячої лінії до Полтавської обласної військової адміністрації було надіслано 557 реєстраційних карток заявників (у червні – 542). Збільшення показника на 3%. Від початку роботи Центру загалом прийнято та опрацьовано – 165061 звернень.

Актуальними були такі тематики:

- **комунального господарства** – 168 звернень або 30% від отриманих з УГЛ (у червні – 170 або 31%).

Підпитання цього блоку:

- відсутність та неякісне надання електропостачання – 54 (у червні – 49);
- ремонт і обслуговування будинків та прибудинкових територій – 29 (26);
- ремонт (відновлення роботи) ліфтів – 23 (19);
- оплата комунальних послуг, реструктуризації боргу – 22 (12);
- водопостачання – 20 (37);
- будинкові лічильники – 7 (14);
- відсутність газопостачання – 6 (9);
- підключення до мереж – 2 (4).

- **соціального захисту населення** – 82 звернення або 15% від надісланих з УГЛ (у червні – 59 або 11%)

Підпитання цього блоку:

- надання матеріальної та гуманітарної допомоги – 23 (у червні – 20);

діяльність інтернатних закладів (влаштування, умови перебування) та соціального обслуговування – 21 (19);

засоби реабілітації – 10 (5);

надання пільг – 8 (3);

соціальні виплати – 8 (3);

захист дітей – 6 (3);

санаторно-курортне лікування – 2 (3);

надання статусу – 2 (1);

- **діяльності посадових осіб** – 64 (54), (за змістом стосується переважно діяльності надавачів послуг електро-, водо- та газопостачання);

- **благоустрою та будівництва** – 50 (29), (у тому числі щодо ремонту об'єктів загального користування, доріг, електромереж);

- **охорони здоров'я** – 46 (43), (у тому числі щодо діяльності медичних закладів, медичних працівників, госпіталізації, лікування, надання ліків, ОПФО/ВЛК);

- **культури (декомунізація)** – 18 (34) (щодо демонтажу символіки, пам'ятників, перейменування вулиць);

- **житлової політики** – 14 (21) (щодо надання тимчасового житла для ВПО та інших пільгових категорій громадян);

- **освіти** – 13 (30) (щодо реорганізації навчальних закладів, освітнього процесу);

- **аграрної політики та земельних відносин** – 13 (щодо виплати орендної плати за паї);

- **транспортного обслуговування** – 11 (щодо функціонування комунального транспорту та внутрішньо обласних маршрутів);

- **дотримання законності та правопорядку** – 10 (14) (у тому числі щодо домашнього насильства).

Також, заявники скаржилися на неотримання відповідей на свої заяви – 12 (у червні – 9).

За результатами розгляду було вирішено кожне восьме питання. Надійшло 6 подяк (у червні – 5).

Більш активними були жителі таких громад: Полтавської – 186, Кременчуцької – 61, Миргородської – 21, Горішньоплавнівської 19, Лубенської – 18, Опішнянської – 18, Решетилівської – 15, Семенівської – 14, Глобинської – 13, Лохвицької – 11, Кобеляцької – 10, Градизької – 10.

2. Звернення, які надходять на гарячі лінії Центру.

Гарячі лінії Центру працювали цілодобово.

Протягом липня отримано 538 дзвінків (у червні – 510), зареєстровано 155 звернень (у червні – 183).

Більшість порушених питань стосувалися комунального господарства – 52 (у червні – 68) та соціального захисту населення – 16 (у червні – 30).

60% заяв та скарг отримано з Полтавської громади – 93.

Надано інформацію щодо можливого розміщення 3 вимушено переміщеним особам. Від початку повномасштабного вторгнення – 14055.

Загальна кількість звернень до ПОКЦ від початку роботи – 70302.

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

підвищення цін на товари і послуги – 1029;

функціонування сховищ, укриттів та роботи системи оповіщення – 579;

територіальної оборони, допомоги військовим – 181.

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 червні – 4). З початку роботи лінії – 558 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 розвитку громад та територій України.

На базі Міністерства розвитку громад та територій України ДП «Реінтеграція та відновлення» забезпечує функціонування «гарячої лінії» з кризових питань 1548.

Лінія забезпечує реагування на звернення від осіб, які постраждали внаслідок збройної агресії РФ проти України, у т.ч. ВПО.

У Центрі визначено відповідальну особу, яка спільно з працівниками Управління у справах реінтеграції, соціального захисту ветеранів та внутрішньо переміщених осіб облвійськадміністрації (далі – Управління) забезпечує приймання та опрацювання звернень, що надсилаються з лінії 1548.

У липні звернення не надходили (від початку року – 1).

Загальна їх кількість, з урахуванням надісланих іншими міністерствами від початку повномасштабного вторгнення – 942.

Всі питання опрацьовуються, як безпосередньо фахівцями Центру, так і Управлінням 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 липні дзвінків не було (у червні – 9). Від початку роботи – 224.

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 липня отримано 3 повідомлення (у червні – 3).

Від початку роботи зафіксовано 136 звернення. Кількість підписників – 613 (у червні – 603).

7. Звернення, що надійшли на електронну пошту Центру

Окремо ведеться облік звернень, надісланих на електронну пошту Центру.

У липні зареєстровано 2 звернення (у червні – 5). Від початку року – 17.

Такий вид подачі заяви чи скарги дозволяє надсилати її без обмеження в часі та просторі, не потребує фінансових затрат та сприяє безперешкодному зворотному зв'язку із заявником.

Крім того, у липні отримано 1 повідомлення через веб-сайт установи: <https://www.okc.pl.ua/> та 2 письмових звернення.

Загальні підсумки

Станом на 01.08.2026 Центром отримано 6343 звернення (4188 – з Урядової гарячої лінії, 2015 – безпосередньо надійшли до Центру, 48 – через чат-бот, 40 – на спеціалізовану гарячу лінію для учасників бойових дій і родин військових,

31 – на гарячу лінію з питань рекрутингу, 17 – на електронну пошту Центру, 2 – письмових, 1 – з Мінрозвитку, 1 – через веб-сайт).

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

На гарячі лінії Центру у січні-липні надійшло 4799 дзвінків. За підсумками 2025 року загальна кількість дзвінків становила 6238.

Заступник директора комунальної
бюджетної установи „Обласний
контактний центр” Полтавської
обласної ради

Світлана КЛИМЕНКО