

ІНФОРМАЦІЯ
щодо опрацювання звернень, які надійшли через
Урядову „гарячу лінію” та до КБУ „Обласний контактний центр”
протягом грудня 2025 року

Протягом звітнього місяця колектив установи працював у звичайному режимі з дотриманням вимог безпеки під час оголошення повітряних тривог.

Забезпечено чергування на гарячих лініях з метою:

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

Щоденно здійснюється прийняття, опрацювання та розгляд звернень і повідомлень, які надходять від Урядового контактного центру, Мінсоцполітики, МОЗу, 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 ОВА.

Загалом, з 01.12.2025 по 31.12.2025 було прийнято та опрацьовано 747 звернень, що на 9% менше, ніж минулого місяця (у листопаді – 820 звернень).

Загалом робота проводилася за кількома напрямками:

1. Звернення до Полтавської ОВА з Урядової гарячлі лінії 15-45.

З даного джерела отримано 478 звернень, що на 6% менше, ніж минулого місяця (у листопаді – 509 звернень). Від початку роботи контактного центру опрацьовано – 160873 заяви та скарги.

Актуальними були такі тематики:

- **комунального господарства** – 186 звернення або 39% від отриманих з УКЦ (у листопаді – 292 або 57%).

Підпитання цього блоку:

відсутність та неякісне надання електропостачання – 119 (у листопаді – 193);

централізоване опалення – 23 (43);

водопостачання – 17 (21);

оплата комунальних послуги, реструктуризації боргу – 13 (12);

відсутність газопостачання – 4 (3);

будинкові лічильники – 3 (10);

ремонт і обслуговування будинків та прибудинкових територій – 2 (7);

ремонт (відновлення роботи) ліфтів – 1 (1).

- **діяльності посадових осіб** – 94 (66), (за змістом стосується переважно діяльності комунальних підприємств);

- **соціального захисту населення** – 69 або 14% від отриманих з УКЦ (у листопаді – 32 або 6%).

Підпитання цього блоку:

- надання матеріальної та гуманітарної допомоги – 38 (12);
- надання статусу – 9;
- діяльність інтернатних закладів (влаштування, умови перебування) та соціального обслуговування – 6 (6);
- забезпечення засобами реабілітації – 6 (4);
- надання пільг – 5 (3);
- соціальні виплати – 3;
- **благоустрою та будівництва** – 30 (17), (у тому числі щодо ремонту об'єктів загального користування, доріг, електромереж).
- **охорони здоров'я** – 20 (14), (у тому числі щодо діяльності медичних закладів, медичних працівників, ОПФО/ВЛК);
- **культури (декомунізація)** – 16 (30), (у тому числі щодо видалення забороненої символіки, перейменування вулиць, ліквідації радянських та імперських пам'ятників, застосування державної мови);
- **дотримання законності та правопорядку** – 11, (у тому числі щодо можливих протиправних дій посадових та фізичних осіб, порушення законодавства);

Також, заявники скаржилися на неотримання відповідей на свої заяви – 4 (у листопаді – 2).

За результатами розгляду було вирішено кожне шосте питання. Надійшло 2 подяки (у листопаді – 4).

Більш активними були жителі таких громад: Полтавської – 183, Кременчуцької – 92, Терешківської – 30, Миргородської – 21, Лубенської – 11, Горішньоплавнівської – 10.

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

Гарячі лінії Обласного контактного центру працювали цілодобово.

Було надано інформацію щодо можливого розміщення 16 вимушено переміщених осіб. Від початку повномасштабного вторгнення – 14010.

Більшість порушень протягом місяця питань стосувалися: комунального господарства – 140 (у листопаді – 162) та соціального захисту населення – 46 (у листопаді – 44).

З метою детального розгляду проблем і надання допомоги у вирішенні порушених питань, до органів влади та місцевого самоврядування було надіслано 252 звернення (у листопаді – 292).

Загальна кількість звернень до ПОКЦ від початку роботи – 68287.

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

- підвищення цін на товари і послуги – 1012;
- функціонування сховищ, укриттів та роботи системи оповіщення – 495;
- територіальної оборони, допомоги військовим – 173.

3. Звернення, що надходили на спеціалізовану гарячу лінію.

Протягом грудня продовжила свою роботу спеціалізована гаряча лінія для членів родин мобілізованих та загиблих захисників і захисниць країни. Отримано 8 дзвінків (у листопаді – 9). З початку роботи лінії 518 звернень.

Фахівцями центру 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 від Міністерства соцполітики, сім'ї і єдності України.

Контактний центр продовжує опрацювання звернень, які надходять від Міністерства соцполітики та стосуються проблематики ВПО:

У грудні до Полтавської ОВА таких заявок не надсилали.

Загальна їх кількість від початку роботи – 941.

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

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

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

У грудні опрацьовано 8 дзвінків (у листопаді – 7). Загальна кількість від початку роботи – 193.

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 надходили через чат-бот.

З метою розширення можливостей для комунікації з жителями області та внутрішньо переміщеними особами, які перебувають на Полтавщині, в Обласному контактному центрі 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 контактному центру ОВА.

З понеділка по п'ятницю у визначені години (з 09.00 до 15.00) один з операторів контакт-центру може відповідати на питання заявників у режимі он-лайн. Протягом грудня отримано 1 звернення (у листопаді – 3).

4

Від початку роботи зафіксовано 88 повідомлень. Кількість підписників – 473 (у листопаді – 468).

Загальні підсумки

Загалом, станом на 01.01.2026 року контактним центром отримано 7952 звернення (5826 – з Урядової гарячої лінії, 1885 – безпосередньо надійшли до контактного центру, 107 – на спеціалізовану гарячу лінію для учасників бойових дій і родин військових, 61 – на гарячу лінію з питань рекрутингу, 36 – подані через чат-бот, 30 – від Міністерства соцполітики, сім'ї та єдності, 7 – прийняли від контакт-центру МОЗ України).

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

На гарячі лінії Обласного контактного центру протягом січня-грудня отримано 6238 дзвінків (протягом 2024 року зафіксовано 9593 дзвінки).

Директор

Віталій БУГАЄЦЬ