

ІНФОРМАЦІЯ
щодо опрацювання звернень, які надійшли через
Урядову „гарячу лінію” та до КБУ „Обласний контактний центр”
протягом січня 2026 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;
- 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 ОВА.

Загалом, з 01.01.2026 по 31.01.2026 було прийнято та опрацьовано 1513 звернень.

Даний показник майже удвічі перевищує середньомісячну кількість звернень, яку фіксували протягом 2025 року. Основною причиною різкого зростання є масове надходження скарг на жорсткі графіки вимкнення електроенергії від жителів усіх районів та громад області.

Початок піку спостерігався з 19 січня.

Загалом робота проводилася за кількома напрямками:

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

З даного джерела отримано 929 звернень. Від початку роботи контактного центру опрацьовано – 161802 заяви та скарги.

Актуальними були такі тематики:

- комунального господарства – 691 звернення або 73% від отриманих з УКЦ.

Підпитання цього блоку:

відсутність та неякісне надання електропостачання – 617;

водопостачання – 19;

централізоване опалення – 14;

ремонт і обслуговування будинків та прибудинкових територій – 10;

оплата комунальних послуги, реструктуризації боргу – 9;

будинкові лічильники – 8;

підключення до мереж – 5;

ремонт (відновлення роботи) ліфтів – 4;

відсутність газопостачання – 2;

видача документів – 1.

- **діяльності посадових осіб** – 66, (за змістом стосується переважно діяльності АТ «Полтаваобленерго»);

- **соціального захисту населення** – 41

Підпитання цього блоку:

надання матеріальної та гуманітарної допомоги – 15;

соціальні виплати – 8;

діяльність інтернатних закладів (влаштування, умови перебування) та соціального обслуговування – 7;

надання пільг – 5;

надання статусу – 2;

захист дітей – 1;

санаторно-курортне лікування – 1;

виплати ВПО – 1.

- **культури (декомунізація)** – 39, (у тому числі щодо видалення забороненої символіки, перейменування вулиць, ліквідації радянських та імперських пам'ятників, застосування державної мови);

- **благоустрою та будівництва** – 18, (у тому числі щодо ремонту об'єктів загального користування, доріг, електромереж).

- **охорони здоров'я** – 17, (у тому числі щодо діяльності медичних закладів, медичних працівників, ОПФО/ВЛК);

- **освіти** – 11 (у тому числі навчального процесу у школах під час низьких температур, укриттів у навчальних закладах);

- **ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій** – 10.

Також, заявники скаржилися на неотримання відповідей на свої заяви – 3.

За результатами розгляду було вирішено кожне шосте питання. Надійшла 1 подяка.

Більш активними були жителі таких громад: Полтавської – 310, Терешківської – 83, Кременчуцької – 77, Щербанівської – 50, Новосанжарської – 43, Миргородської – 39, Лубенської – 23, Кобеляцької – 24, Великосорочинської – 20, Горішньоплавнівської – 14, Кам'янопотоківської – 14, Карлівської – 13, Глобинської – 12, Білицької – 12, Зіньківської – 11, Хорольської – 11, Мачухівської – 10, Новоселівської – 10.

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

Гарячі лінії Обласного контактного центру працювали цілодобово.

Було надано інформацію щодо можливого розміщення 12 вимушено переміщеним особам. Від початку повномасштабного вторгнення – 14022.

Більшість порушених протягом місяця питань стосувалися комунального господарства – 396 (переважно щодо відсутності електроенергії та нерівномірності застосування ГПВ) та соціального захисту населення – 43.

З метою детального розгляду проблем і надання допомоги у вирішенні порушених питань, до органів влади та місцевого самоврядування було надіслано 551 звернення.

3

Загальна кількість звернень до ПОКЦ від початку роботи – 68838.

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

підвищення цін на товари і послуги – 1013;

функціонування сховищ, укриттів та роботи системи оповіщення – 512;

територіальної оборони, допомоги військовим – 174.

3. Звернення, що надходили на спеціалізовану гарячу лінію.

Протягом січня продовжила свою роботу спеціалізована гаряча лінія для членів родин мобілізованих та загиблих захисників і захисниць країни. Отримано 4 дзвінки. З початку роботи лінії 522 звернення.

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 соціалістики, сім'ї і єдності України.

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

У січні 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 січні опрацьовано 5 дзвінків. Від початку роботи – 198.

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

4

Обласному контактному 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 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 січня отримано 24 звернення.

Від початку роботи зафіксовано 112 повідомлень. Кількість підписників – 519.

Загальні підсумки

Загалом, станом на 01.02.2026 року контактним центром отримано 1513 звернень (929 – з Урядової гарячої лінії, 551 – безпосередньо надійшли до контактному центру, 24 – подані через чат-бот, 5 – на гарячу лінію з питань рекрутингу, 4 – на спеціалізовану гарячу лінію для учасників бойових дій і родин військових).

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

На гарячі лінії Обласного контактного центру у січні надійшло 910 дзвінків (протягом 2025 року зафіксовано 6238 дзвінків).

Директор

Віталій БУГАЄЦЬ