

ІНФОРМАЦІЯ
щодо опрацювання звернень, які надійшли через
Урядову „гарячу лінію” та до КБУ „Обласний контактний центр”
протягом грудня 2024 року

Протягом грудня працівники Обласного контактного центру продовжували виконання своїх основних завдань, визначених Статутом та відповідними нормативно-правовими актами з урахування вимог безпеки, які діють під час режиму воєнного стану.

В цілодобовому режимі забезпечено чергування на гарячих лініях з метою вирішення основних завдань:

- отримання запитів щодо надання допомоги у поселенні на території Полтавської області мешканців прифронтових регіонів;
- 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 тощо.

Крім того, контактним центром забезпечено прийняття, опрацювання та розгляд звернень і повідомлень, які надходили від Урядового контактного центру, Мінреінтеграції, МОЗу, на гарячі лінії для родин мобілізованих та з питань рекрутингу.

З 21 травня мешканці області мають можливість в цілодобовому режимі подавати свої звернення до контактного центру через чат-бот: https://t.me/poltava_region_contact_centerbot

На виконання доручення керівника апарату Полтавської ОВА щотижнево контактним центром готуються матеріали про результати своєї діяльності, які оприлюднюються на сайті обласної військової адміністрації. Інформація вчасно подається до відповідальної особи Департаменту інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю ОВА. Наприкінці кожного місяця завчасно надається тематичний план публікацій для наступного періоду.

Усього з 01.12.2024 по 31.12.2024 працівниками центру було прийнято та опрацьовано 805 звернень, що на 28% менше, ніж минулого місяця (у листопаді – 1112 звернень).

Особливо масових нарікань на проблеми з опаленням чи у зв'язку із застосуваннями графіків обмеження електроспоживання протягом звітного періоду не було, за виключенням кількох пікових днів навантаження на енергосистему після масованого обстрілу.

Протягом звітного періоду працівники Обласного контактного центру продовжили приймати звернення не лише за традиційним номером гарячої лінії: 0800-502-230, а й за додатковими номерами: 066-656-87-27, 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:

1. Звернення, які надходили до Полтавської обласної військової адміністрації з Урядового контактного центру (урядова гаряча лінія 15-45).

Протягом звітної періоду з даного джерела отримано 594 звернення, що на 31% менше, ніж минулого місяця (у листопаді – 867 звернень). Від початку роботи контактного центру опрацьовано – 155055 заяв та скарг.

Актуальними продовжують залишатися дві основні тематики:

1) **питання комунального господарства** – 280 звернень або 47%. У листопаді цей показник становив 414 звернень або 52%.

Найбільш актуальними підпитаннями цього блоку залишаються такі: відсутність та неякісне надання комунальних послуг:

електропостачання – 176;

водопостачання – 17;

теплостачання – 11;

газопостачання – 6;

оплата комунальних послуги, оформлення реструктуризації боргу – 37;

ремонт і обслуговування будинків та прибудинкових територій – 14;

ремонт (відновлення роботи) ліфтів – 6;

2) **питання соціального захисту населення** – 156 звернень або 26% від усіх звернень, отриманих з УКЦ. У листопаді цей показник становив 220 звернень або 25%.

Найбільш актуальними підпитаннями цього блоку залишаються такі:

призначення та продовження виплати різних видів державної допомоги – 62;

продовження виплати допомоги для ВПО – 29;

надання матеріальної допомоги – 17;

надання гуманітарної допомоги у громадах – 14;

оформлення догляду на непрофесійній основі, опіки, перебування у спеціалізованих закладах – 12;

забезпечення засобами реабілітації – 6.

Крім цього, порушувалися питання:

діяльності посадових осіб – 29;

благоустрою та будівництва – 17;

охорони здоров'я – 21;

Найактивнішими були мешканці таких громад: м.Полтава – 152, Кременчуцької – 131, Горішньоплавнівської – 29, Лубенської – 25, Глобинської – 20, Карлівської – 16, Миргородської – 15, Гадяцької – 11, Кобеляцької – 11, Градиської – 11.

Також, заявники скаржилися на неотримання відповідей про результати розгляду їхніх звернень – 16 повідомлень.

За результатами роботи у грудні надійшло 5 подяк (у листопаді – 7).

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

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

Фахівці центру продовжили надавати допомогу в пошуку тимчасових місць проживання для вимушених переселенців.

Усім вимушено переміщеним особам пропонувалися місця тимчасового розселення в гуртожитках закладів освіти різного рівня, насамперед, комунальні. Спільно з керівництвом громад проводили пошуки варіантів приватного сектору.

Загалом було надано інформацію щодо можливого розміщення 18 вимушено переміщеним особам (у листопаді – 22). Від початку повномасштабного вторгнення – 13836.

Фахівці центру продовжили надавати консультації стосовно виплат компенсацій і допомог для ВПО, а також виплати компенсацій власникам житла за проживання у них вимушених переселенців.

Продовжуємо отримувати прохання про вирішення інших нагальних проблем та життєвих ситуацій. Звернення надходять переважно від вразливих категорій: пенсіонерів, одиноких та малозабезпечених родин, осіб з інвалідністю тощо.

Загалом протягом місяця порушувалися питання: комунального господарства – 49 (у листопаді – 106), соціального захисту населення – 25 (у листопаді – 26).

У зв'язку з цим, з метою надання допомоги у вирішенні порушених питань, до органів влади та місцевого самоврядування було надіслано 145 звернень громадян (у листопаді – 183).

Загальна кількість звернень до ПОКЦ від початку роботи – 66402.

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 – 1010.

З тематики функціонування сховищ, укриттів та роботи системи оповіщення області усього отримали 367 повідомлень.

З тематики територіальної оборони області усього отримано 149 звернень.

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

У грудні через програмний комплекс «АДЕЛІНА» Міністерства охорони здоров'я України отримали 45 звернення, що на 9% більше, ніж минулого місяця (у листопаді – 41 звернення). Загальна їх кількість від початку опрацювання – 3843.

Основні питання, які порушувалися заявниками, стосувалися неякісного надання медичної допомоги, оскарження рішень щодо встановлення групи інвалідності, організації прийомів пацієнтів у медичних закладах, видачі рецептів, ліків тощо.

За тематикою дані звернення розподілені таким чином:

зауваження до роботи медичних закладів (лікарні) – 746;

питання вакцинації – 304;

зауваження до роботи сімейних лікарів – 284;

виклик/невиїзд швидкої допомоги/мобільних бригад – 170;

зауваження до роботи поліклінік – 150;

зауваження до роботи лабораторних центрів – 95;

зауваження до роботи МСЕК – 74.

Всі звернення розглядаються міськими департаментами/управліннями охорони здоров'я спільно з причетними закладами.

4. Звернення, що надходили на спеціалізовану гарячу лінію.

Протягом грудня продовжили отримувати звернення на спеціалізовану гарячу лінію від членів родин мобілізованих та загиблих захисників і захисниць країни. Отримано 11 дзвінків (у листопаді – 11). З початку роботи лінії маємо 407 звернень.

Фахівцями центру 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;

порядку оформлення та розгляду звернень, які потребують більш предметного розгляду та вирішення питань.

Усі звернення розглядаються спільно з фахівцями Управління у справах реінтеграції, соціального захисту ветеранів та внутрішньо переміщених осіб ОВА, Полтавського ОТЦК та СП, місцевих громад тощо.

5. Звернення, що надійшли до Полтавської ОВА від контакт-центру Уповноваженого з питань ВПО Мінреінтеграції України.

Контактний центр продовжує приймання та опрацювання звернень, які надходять від Мін'єдності та стосуються проблематики ВПО:

надання гуманітарної допомоги для ВПО;

надання тимчасового житла для ВПО;

виплата компенсації власникам житла, які прихистили ВПО.

Протягом грудня отримано 4 звернення (у листопаді – 4). Загальна їх кількість від початку роботи – 911.

Всі питання опрацьовуються, як безпосередньо фахівцями контактного центру, так і спільно з громадами.

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

На виконання доручення заступника начальника Полтавської ОВА Максима КАЛІНІНА контактний центр було залучено до реалізації в області експериментального проекту Міноборони «Рекрутинг».

З 22 березня 2024 року розпочала роботу гаряча лінія з питань рекрутингу у зв'язку з відкриттям в Полтаві рекрутингового центру.

Режим роботи гарячої лінії: з понеділка по п'ятницю (8.00 год. – 17.00 год.)

Протягом грудня було отримано 5 дзвінків (у листопаді – 5). Загальна кількість від початку роботи – 135.

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.

7. 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 контактного центру ОВА. Також, в ньому розміщено номер телефону гарячої лінії, на який можна зателефонувати у зручний для заявника час.

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 через чат-бот було подано 1 звернення, від початку роботи – 51.

8. Загальні підсумки

На даний час контактний центр залишається абсолютно автономним і незалежним від прив'язки до стаціонарних робочих місць. У роботі використовуються можливості гул-диску, що дає доступ до свого робочого місця і баз даних з будь-якої безпечної точки де є доступ до мережі Інтернет.

Завдяки здобутому досвіду 2014-2015 рр. – періоду активних бойових дій в зоні АТО/ООС, 2020-2021 рр. – періоду пандемії КОВІД-19, досить швидко та легко адаптуємо свою роботу і алгоритми взаємодії з органами влади, реагуючи на ситуацію та нові виклики.

Загалом, станом на 01.01.2025 року контактним центром отримано 13730 звернень (10064 – з Урядової гарячої лінії, 2676 – безпосередньо надійшли до контактного центру, 498 – прийняли від контакт-центру МОЗ України, 169 – від Мін'єдності, 137 – на спеціалізовану гарячу лінію для учасників бойових дій і родин військових, 135 – на гарячу лінію з питань рекрутингу, 51 – подані через чат-бот).

Близько 20 відсотків усіх звернень розглянуті в терміни, що не перевищують 15 днів. Вирішено позитивно прохання, порушені в 10 відсотках звернень.

На гарячі лінії Обласного контактного центру протягом січня-грудня отримано 9593 дзвінки (протягом 2023 року надійшло 11953 дзвінки).

Директор

Віталій БУГАЄЦЬ