

ІНФОРМАЦІЯ
щодо опрацювання звернень, які надійшли через
Урядову „гарячу лінію” та до КБУ „Обласний контактний центр”
протягом березня 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 березня 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 «Написати Дмитру ЛУНІНУ».

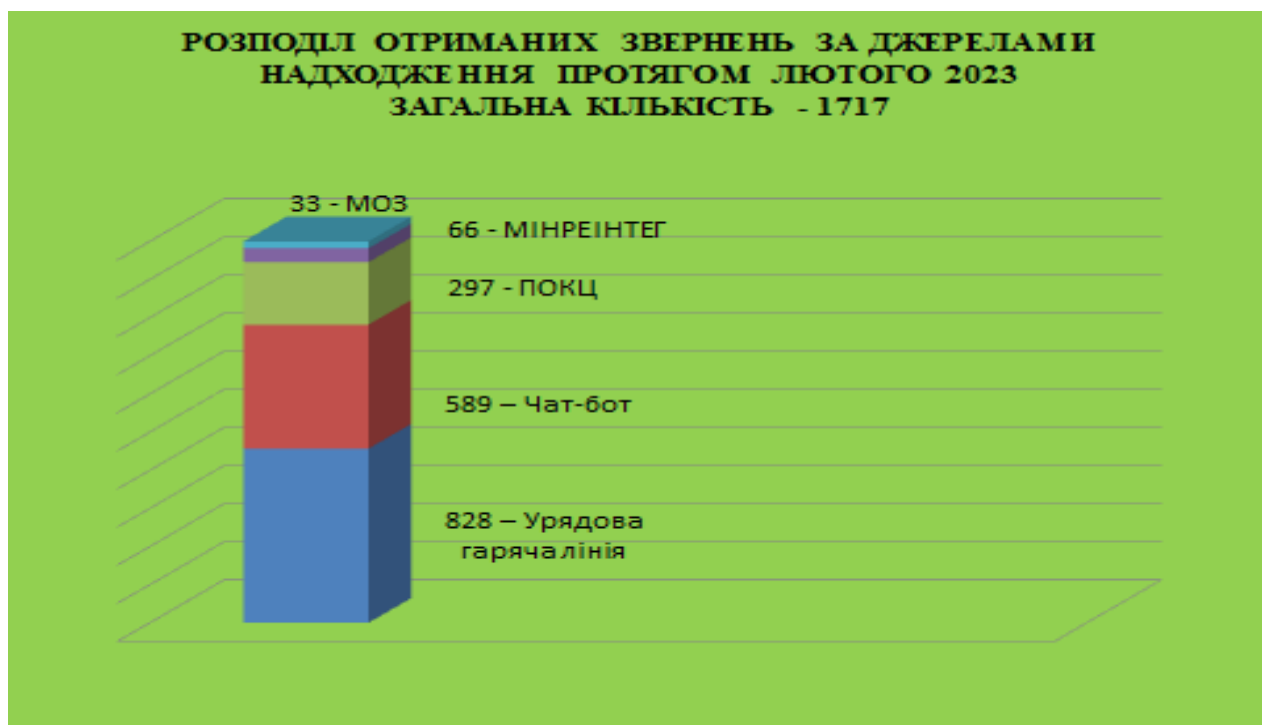
Триває робота із забезпечення опрацювання звернень, які надсилаються, також, від Міністерства охорони здоров'я України та Мінреінтеграції.

Усього за період з 01.03.2023 по 31.03.2023 працівниками центру було прийнято та опрацьовано 1813 звернень, що на 7% більше, порівняно з попереднім місяцем (у лютому – 1687).

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.

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 контактної 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. У березні програмне забезпечення оновилося, але робота триває.

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 контактної центру.

Протягом звітної періоду отримано 828 звернень, що на 12% більше, ніж минулого місяця (у лютому – 734). Загальна їх кількість з початку року – 2516 звернень, від початку опрацювання – 137404 звернення.

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

Якщо у грудні 2022 – січні 2023 ми мали тенденцію до отримання кількох сотень звернень щодня з різних джерел надходження, то протягом лютого-березня ситуація змінилася.

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

В лютому-березні ситуація стабілізувалася, графіки вимкнень не застосовувалися взагалі.

Протягом березня були актуальні такі питання:

соціального захисту населення – 407 звернень або 49% від усіх звернень, отриманих з УКЦ (у лютому – 382 звернення, 52%). Серед питань цього блоку пріоритетними залишаються прохання про надання гуманітарної допомоги та виплат вимушеним переселенцям;

комунального господарства – 130 або 16% (у лютому – 123 звернення, 17%). Питання стосувалися ремонту доріг, будинків, відсутності комунальних послуг тощо;

Крім цього, порушувалися ще такі теми:

діяльності посадових осіб – 85;

благоустрою та будівництва – 41;

охорони здоров'я – 15;

аграрні – 14;

культури – 13 (декомунізація).

Також, заявники скаржилися на неотримання відповідей про результати розгляду їхніх звернень – 34 повідомлення.

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

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

Більшість 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 березня більшість звернень було від мешканців Донецької області. Також зверталися мешканці Харківщини, Запоріжжя, Херсонщини, Дніпропетровщини, Сумщини тощо.

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 96 вимушено переміщених осіб. Порівняно з попереднім місяцем цей показник зменшився на 42% (у лютому 166 осіб розміщено).

Загальна кількість осіб, яким було надано інформацію чи конкретну допомогу з розміщення в Полтавській області станом на 01.04.2023 становить 12956.

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 201 лист від установи (у лютому – 158).

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.

Загальна кількість звернень з початку року – 882, від початку опрацювання – 61853 звернення.

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 березні через програмний комплекс «АДЕЛІНА» Міністерства охорони здоров'я України отримали 33 звернення (у лютому – 27).

Загальна їх кількість з початку року – 73 звернення, від початку опрацювання – 3063 звернення.

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-міністерки 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 березня отримано 66 звернень (у лютому – 51).

Загальна їх кількість з початку року – 203 звернення, від початку опрацювання – 348 звернень.

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 березня підписниками чату стали 200 осіб (у лютому – 181). Було зафіксовано 589 активних сесій (у лютому – 551) та 3279 вхідних повідомлень (у лютому – 2948).

Загальна кількість:

підписників з початку року – 905, від початку роботи чату – 15054 осіб;

активних сесій з початку року – 2789, від початку роботи чату – 30822;

вхідних повідомлень від початку року – 16316 повідомлень, від початку роботи чату – 146290.

Найбільш актуальні питання, які порушувалися протягом звітного періоду, це: житлово-комунальні питання (переважно відсутність комунальних послуг, ремонт доріг тощо); видача гуманітарної допомоги для ВПО/виплата коштів ВПО; питання освіти, надання допомоги військовим тощо.

На 01.04.2023 року уже зафіксовано 3118 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 взаємодію 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 01.04.2023 року загалом контактним центром отримано 6463 звернення (2516 – отримано з Урядової гарячої лінії, 882 – безпосередньо надійшли до контактного центру, 2789 – активних сесій (діалогів) в чат-боті, 203 – від Уповноваженого по ВПО Мінреінтеграції та 73 – прийняли від контакт-центру МОЗ України).

На гарячі лінії Обласного контактного центру протягом березня отримано 1176 дзвінків (у лютому – 1127). З початку року – 4048 дзвінків (протягом 2022 року – 34784).

Директор

Віталій БУГАЄЦЬ