

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

Враховуючи безпекову ситуацію, протягом звітного місяця колектив установи працював у дистанційному режимі.

Проте, 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.

Забезпечено прийняття, опрацювання та розгляд звернень і повідомлень, які надходили від Урядового контактного центру, Мін'єдності, МОЗу, на гарячі лінії для родин мобілізованих та з питань рекрутингу та тих, які надходять через чат-бот: https://t.me/poltava_region_contact_centerbot

На виконання доручення керівника апарату Полтавської ОВА двічі на тиждень центром готуються матеріали про результати своєї діяльності, які оприлюднюються на сайті обласної військової адміністрації.

Загалом, з 01.07.2025 по 31.07.2025 було прийнято та опрацьовано 680 звернень, що на 3% менше, ніж минулого місяця (у червні – 704 звернення).

Оскільки з 1 липня всі види державних соціальних допомог адмініструються органами Пенсійного фонду України, звернення з соціальної тематики від Урядової гарячої лінії почали скеровуватися безпосередньо до ГУ ПФУ у Полтавській області, оминаючи Полтавську ОВА.

В підсумку це дало зменшення соціальних питань, які може бачити центр, приблизно на 70 відсотків, що у свою чергу, мало відображення на загальній статистиці кількості заяв і скарг.

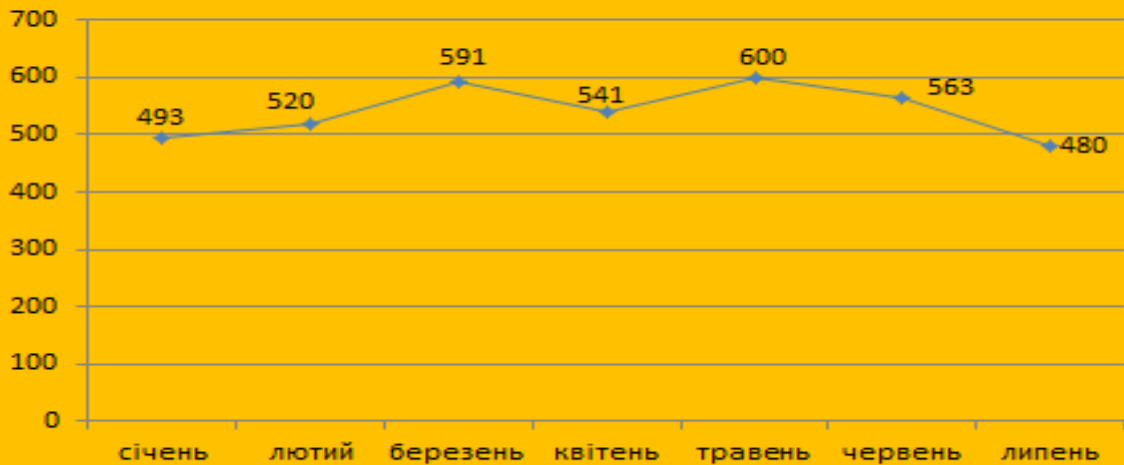
Тому, найбільш масовими протягом місяця були питання ЖКГ.

Загалом робота проводилася за кількома напрямками:

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

З даного джерела отримано 480 звернень, що на 15% менше, ніж минулого місяця (у червні – 563 звернення). Від початку роботи контактного центру опрацьовано – 158843 заяви та скарги.

ТЕНДЕНЦІЯ НАДХОДЖЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ ВІД УГЛ ПРОТЯГОМ 2025 Р.



Актуальними є такі тематики:

- **комунального господарства** – 139 звернень або 29% від загальної кількості звернень, отриманих з УКЦ (у червні – 144 звернення або 26%).

Найбільш актуальними підпитаннями цього блоку були такі:

відсутність та неякісне надання електропостачання – 70 (у червні – 63), (в різних громадах області);

оплата комунальних послуги, оформлення реструктуризації боргу – 21 (19), (переважно за послуги газо- та електропостачання);

ремонт і обслуговування будинків та прибудинкових територій – 16 (12), (переважно м.Полтава та м.Кременчук);

водопостачання – 10 (18), (переважно в м.Полтаві та Полтавському р-ні);

будинкові лічильники – 8 (6);

ремонт (відновлення роботи) ліфтів – 3 (10), (м.Полтава);

відсутність газопостачання – 3 (10).

- **соціального захисту населення** – 88 звернень або 18% від усіх звернень, отриманих з УКЦ (у червні – 125 звернень або 22%).

Найбільш актуальними підпитаннями цього блоку були такі:

надання матеріальної допомоги – 26 (у червні – 28);

призначення та продовження виплати різних видів державної допомоги – 18 (40);

діяльність інтернатних закладів (влаштування, умови перебування) та соціального обслуговування – 11;

надання гуманітарної допомоги у громадах – 10 (6);

забезпечення засобами реабілітації – 6;

санаторно-курортного лікування – 5 (4);

надання статусу – 4 (6);

надання пільг – 3 (6);

продовження виплати допомоги для ВПО – 2 (19);

захист дітей – 2.

- **культури (декомунізація)** – 70 (56), (у тому числі щодо видалення забороненої символіки – 51, перейменування вулиць – 9, ліквідації радянських та імперських пам'ятників – 6, застосування державної мови – 3);

- **діяльності посадових осіб** – 32 (98), (за змістом стосується переважно діяльності комунальних підприємств та посадових осіб органів місцевого самоврядування);

- **благоустрою та будівництва** – 29 (28), (у тому числі щодо ремонту об'єктів загального користування – 8, доріг – 8, електромереж – 6).

- **охорони здоров'я** – 30 (30), (у тому числі щодо діяльності медичних закладів – 10, зауважень до медичних працівників – 6, ОПФО/ВЛК – 4);

- **надзвичайних ситуацій** – 15 (переважно стосувалося ліквідації наслідків негоди);

- **дотримання законності та правопорядку** – 12 (статистика викликана активністю кількох заявників, які масово надсилають дублетні звернення в різні інстанції).

Також, заявники скаржилися на неотримання відповідей на свої заяви – 17 повідомлень (у червні – 26).

За результатами розгляду було вирішено кожне сьоме питання. Надійшло 7 подяк (у червні – 1).

Більш активними були жителі таких громад: Полтавської – 148, Кременчуцької – 37, Миргородської – 23, Лубенської – 19, Гадяцької – 18, Глобинської – 13, Решетилівської – 13, Семенівської – 13, Горішньоплавнівської – 11, Диканської – 11, Хорольської – 10.

Таким чином, тенденція зберігається і кожне третє звернення у липні від УГЛ було з Полтавської ТГ.

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

Гарячі лінії Обласного контактного центру продовжили працювати в цілодобовому режимі, фахівці центру надавали допомогу в пошуку тимчасових місць проживання для вимушених переселенців.

Загалом надано інформацію щодо можливого розміщення 5 вимушено переміщеним особам. Від початку повномасштабного вторгнення – 13892.

Щоденно фіксуються запити на вирішення інших нагальних проблем переважно від вразливих категорій: пенсіонерів, одиноких та малозабезпечених родин, осіб з інвалідністю тощо.

Більшість порушень протягом місяця питань стосувалися: комунального господарства – 51 (у червні – 30), соціального захисту населення – 17 (у червні – 16).

З метою детального розгляду проблем і надання допомоги у вирішенні порушених питань, до органів влади та місцевого самоврядування було надіслано 161 звернення заявників (у червні – 119).

Загальна кількість звернень до ПОКЦ від початку роботи – 67296.

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 413 повідомлень.

З тематики територіальної оборони області усього отримано 158 звернень.

3. Звернення, що надходили на спеціалізовану гарячу лінію.

Протягом липня продовжила свою роботу спеціалізована гаряча лінія для членів родин мобілізованих та загиблих захисників і захисниць країни. Отримано 16 дзвінків (у червні – 6 дзвінків). З початку роботи лінії маємо 483 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, що надійшли до Полтавської ОВА від контакт-центру Уповноваженого з питань ВПО Міністерства нац'єдності України.

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

У липні отримано 2 звернення (у червні – 3 звернення). Загальна їх кількість від початку роботи – 937.

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 липні опрацьовано 11 дзвінків (у червні – 8 дзвінків). Загальна кількість від початку роботи – 164.

Як правило, 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 контактної 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 липня отримано 10 звернень (у червні – 5 звернень).

Від початку роботи зафіксовано 76 повідомлень.

Загальні підсумки

На даний час контактний центр залишається абсолютно автономним і незалежним від прив'язки до стаціонарних робочих місць.

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 01.08.2025 року контактним центром отримано 4848 звернень (3788 – з Урядової гарячої лінії, 894 – безпосередньо надійшли до контактної центру, 72 – на спеціалізовану гарячу лінію для учасників бойових дій і родин військових, 32 – на гарячу лінію з питань рекрутингу, 26 – від Міністерства національної єдності, 25 – подані через чат-бот, 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 15 відсотках звернень.

На гарячій лінії Обласного контактної центру протягом січня-липня отримано 3373 дзвінки (протягом 2024 року зафіксовано 9593 дзвінки).

Директор

Віталій БУГАЄЦЬ