

ІНФОРМАЦІЯ
щодо опрацювання звернень, які надійшли через
Урядову „гарячу лінію” та до КБУ „Обласний контактний центр”
протягом лютого 2026 року

Протягом звітного місяця Обласний контактний центр (далі – Центр) працював у звичайному режимі з дотриманням вимог безпеки в умовах режиму воєнного стану.

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 Полтавської облвійськадміністрації.

Загалом, з 01.02.2026 по 28.02.2026 було прийнято та опрацьовано 1127 звернень (у січні – 1513).

Відбулося зменшення кількості заяв і скарг на 24%. Основною причиною цього є послаблення суспільної напруги навколо питань застосування ГПВ та відсутності послуги електропостачання.

Загалом робота проводилася за кількома напрямками:

1. Звернення, що надсилаються з Урядової гарячої лінії 15-45.

У лютому 2026 отримано 634 звернення (у січні – 929). Зменшення показника відбулося на 32%. Від початку роботи Центру загалом опрацьовано – 162436 заяв та скарг.

Актуальними були такі тематики:

- **комунального господарства** – 355 звернень або 56% від отриманих з УГЛ (у січні – 691 або 73%).

Підпитання цього блоку:

відсутність та неякісне надання електропостачання – 263 (у січні – 617);

водопостачання – 29 (19);

оплата комунальних послуг, реструктуризації боргу – 22 (9);

ремонт і обслуговування будинків та прибудинкових територій – 19 (10);

централізоване опалення – 5 (14);

підключення до мереж – 5 (5);

ремонт (відновлення роботи) ліфтів – 4 (4);

будинкові лічильники – 3 (8);

відсутність газопостачання – 1 (2);

видача документів – 1 (1).

- **соціального захисту населення** – 85 звернень або 13% від надісланих з УГЛ (у січні – 41 або 4%)

Підпитання цього блоку:

надання матеріальної та гуманітарної допомоги – 49 (у січні – 15);

соціальні виплати – 10 (8);

надання пільг – 6 (5);

надання статусу – 6 (2);

діяльність інтернатних закладів (влаштування, умови перебування) та соціального обслуговування – 5 (7);

засоби реабілітації – 5 (0);

захист дітей – 4 (1).

- **діяльності посадових осіб** – 45 (66), (за змістом стосується переважно діяльності АТ «Полтаваобленерго»);

- **благоустрою та будівництва** – 28 (18), (у тому числі щодо ремонту об'єктів загального користування, доріг, електромереж).

- **охорони здоров'я** – 21 (17), (у тому числі щодо діяльності медичних закладів, медичних працівників, ОПФО/ВЛК);

- **обороздатності** – 13;

- **культури (декомунізація)** – 11;

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

Також, заявники скаржилися на неотримання відповідей на свої заяви – 11 (у січні – 3).

За результатами розгляду було вирішено кожне шосте питання. Надійшло 2 подяки (у січні – 1).

Більш активними були жителі таких громад: Полтавської – 224, Кременчуцької – 72, Глобинської – 28, Терешківської – 22, Лубенської – 22, Миргородської – 22, Лохвицької – 15, Семенівської – 15, Щербанівської – 14, Горішньоплавнівської – 11, Гадяцької – 10, Заводської – 10, Машівської – 10.

2. Звернення, які надходять на гарячі лінії Центру.

Гарячі лінії Центру працювали цілодобово.

Більшість порушень протягом місяця питань стосувалися комунального господарства – 287, переважно щодо відсутності електроенергії та нерівномірності застосування ГПВ, (у січні – 396) та соціального захисту населення – 43 (у січні – 43).

З метою детального розгляду проблем і надання допомоги у вирішенні порушень питань, до органів влади та місцевого самоврядування було надіслано 470 звернень (у січні – 551).

Надано інформацію щодо можливого розміщення 10 вимушено переміщеним особам. Від початку повномасштабного вторгнення – 14032.

Загальна кількість звернень до ПОКЦ від початку роботи – 69308.

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

підвищення цін на товари і послуги – 1014;
 функціонування сховищ, укриттів та роботи системи оповіщення – 533;
 територіальної оборони, допомоги військовим – 175.

3. Звернення, що надходять на спеціалізовану гарячу лінію.

Продовжила свою роботу спеціалізована гаряча лінія для членів родин мобілізованих та загиблих захисників і захисниць країни. Отримано 9 дзвінків (у січні – 4). З початку роботи лінії – 531 звернення.

Центром 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 надсилаються від Міністерства соціалістики, сім'ї і єдності України.

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

У лютому заяв чи скарг не надсилали.

Загальна їх кількість від початку роботи – 941.

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

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

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

У лютому опрацьовано 5 дзвінків (у січні – 5). Від початку роботи – 203.

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 надходять через чат-бот.

З метою розширення можливостей для комунікації з жителями області та внутрішньо переміщеними особами, які перебувають на Полтавщині, в 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 Центру для забезпечення подальшого розгляду.

З понеділка по п'ятницю у визначені години (з 09.00 до 15.00) особисто директором Центру надається консультація заявникам у режимі он-лайн. Протягом лютого отримано 9 повідомлень (у січні – 24).

Від початку роботи зафіксовано 121 повідомлення. Кількість підписників – 549 (у січні – 519).

Загальні підсумки

Станом на 01.03.2026 Центром отримано 2640 звернень (1563 – з Урядової гарячої лінії, 1021 – безпосередньо надійшли до Центру, 33 – через чат-бот, 13 – на спеціалізовану гарячу лінію для учасників бойових дій і родин військових, 10 – на гарячу лінію з питань рекрутингу).

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

На гарячі лінії Центру у січні-лютому надійшло 1840 дзвінків. За підсумками 2025 року загальна кількість дзвінків становила 6238.

Директор комунальної
бюджетної установи
„Обласний контактний центр”
Полтавської обласної ради

Віталій БУГАЄЦЬ