

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

Протягом травня 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 місяця.

Усього за період з 01.05.2024 по 31.05.2024 працівниками центру було прийнято та опрацьовано 1202 звернення, що на 7% менше, ніж минулого місяця (у квітні – 1290 звернень).

Жодних надзвичайних подій, які могли б привести до сплеску масових заяв чи скарг в області протягом місяця не відбулося. Тому маємо стабільний середній місячний показник кількості отриманих звернень.

Протягом звітнього 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 звітнього періоду з даного джерела отримано 833 звернення, що на 17% менше, ніж минулого місяця (у квітні – 1000 звернень). Від початку роботи контактного центру опрацьовано – 150197 заяв та скарг.

Актуальними продовжують залишатися дві основні тематики:

1) питання соціального захисту населення – 328 звернень або 39% від усіх звернень, отриманих з УКЦ. У квітні цей показник становив 544 звернення або 54%.

Найбільш актуальними підпитаннями цього блоку залишаються такі:

продовження виплати допомоги для ВПО – 187 (у квітні – 382 звернення), що свідчить про актуальність даного питання, незважаючи на подвійне зменшення подібних запитів.

призначення та продовження виплати інших видів державної допомоги – 62 (у квітні – 70 звернень);

надання гуманітарної допомоги у громадах – 17;

надання матеріальної допомоги – 17;

оформлення догляду на непрофесійній основі, опіки, перебування у спеціалізованих закладах – 17;

отримання одного з визначених законодавством статусів – 11.

2) питання комунального господарства – 212 звернень або 25%. У квітні цей показник становив 171 звернення або 17%.

Найбільш актуальними підпитаннями цього блоку залишаються такі:

відсутність та неякісне надання комунальних послуг – 110 (насамперед стосовно послуги електропостачання та централізованого водопостачання у Полтаві);

ремонт (відновлення роботи) ліфтів – 38 (у квітні – 78 звернень);

оплата комунальних послуг, оформлення реструктуризації боргу – 35.

Ремонт і обслуговування будинків та прибудинкових територій – 17.

Крім цього, порушувалися питання:

діяльності посадових осіб – 53 (у квітні – 43);

культури – 47 (всі питання стосувалися проблематики декомунізації), (у квітні – 24);

благоустрою та будівництва – 23 (у квітні – 32);

охорони здоров'я – 29 (у квітні – 23);

аграрні – 12;

житлові – 12.

Найактивнішими були мешканці таких громад: Полтавської – 264 (у квітні – 316), Кременчуцької – 191 (у квітні – 182), Миргородської – 131 (у квітні – 51), Лубенської – 86 (у квітні – 34), Зіньківської – 21, Білицької – 19, Гребінківської – 17, Гадяцької – 16, Пирятинської – 14, Карлівської – 13, Горішньоплавнівської – 12.

Також, заявники скаржилися на неотримання відповідей про результати розгляду їхніх звернень – 32 повідомлення.

За результатами роботи у травні надійшло 6 подяк (у квітні – 7).

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

Протягом звітнього 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 68 вимушено переміщених осіб (у квітні – 31). Від початку повномасштабного вторгнення – 13650.

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 – 79 (у квітні – 60), соціального захисту населення – 36 (у квітні – 31).

У зв'язку з цим, з метою надання допомоги у вирішенні порушених питань, до органів влади та місцевого самоврядування було надіслано 190 листів від установи (у квітні – 159).

Загальна кількість звернень до ПОКЦ від початку роботи – 65265.

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 319 повідомлень.

З тематики територіальної оборони області усього отримано 135 звернень.

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

У травні через програмний комплекс «АДЕЛІНА» Міністерства охорони здоров'я України отримали 47 звернень, що на 21% більше, ніж минулого місяця (у квітні – 37 звернень). Загальна їх кількість від початку опрацювання – 3550.

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 – 615;

питання вакцинації – 302;

зауваження до роботи сімейних лікарів – 252;

виклик/невиїзд швидкої допомоги – 152;

зауваження до роботи поліклінік – 107;

зауваження до роботи лабораторних центрів – 95;

зауваження до роботи МСЕК – 44.

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

4. Звернення, що надходили на спеціалізовану гарячу лінію.

Протягом травня продовжили отримувати звернення на спеціалізовану гарячу лінію від членів родин мобілізованих та загиблих захисників і захисниць країни. Отримано 7 дзвінків (у квітні – 8). З початку роботи лінії маємо 340 звернення.

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.

На виконання доручень Віце-прем'єр-міністерки Ірини ВЕРЕЩУК контактний центр продовжує приймання та опрацювання звернень, які надходять від Мінреінтеграції та стосуються проблематики ВПО:

надання гуманітарної допомоги для ВПО;

надання тимчасового житла для ВПО;

виплата компенсації власникам житла, які прихистили ВПО.

Протягом травня отримано 14 звернень (у квітні – 26). Загальна їх кількість від початку роботи – 862.

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 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 травня було отримано 21 дзвінок (у квітні – 26). Загальна кількість від початку роботи – 59.

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 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. 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.

За 10 днів роботи боту заявники подали 16 звернень, які направлені на розгляд.

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 01.06.2024 року контактним центром отримано 6901 звернення (5206 – з Урядової гарячої лінії, 1225 – безпосередньо надійшли до контактного центру, 205 – прийняли від контакт-центру МОЗ України, 120 – від Мінреінтеграції, 70 – на спеціалізовану гарячу лінію для учасників бойових дій і родин військових, 56 – на гарячу лінію з питань рекрутингу, 16 – 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-травня отримано 4137 дзвінків (протягом 2023 року надійшло 11953 дзвінки).

Заступник директора

Світлана КЛИМЕНКО