

**Інформація  
про роботу регіонального контактного центру Одеської області  
протягом 2020 року**

Регіональний контактний центр Одеської області (Центр) відповідно до покладених на нього завдань протягом 2020 року забезпечував за допомогою електронної бази державної установи «Урядовий контактний центр» оперативне опрацювання звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» через засоби телефонного зв'язку, Інтернет, та за телефоном Центру (048) 764-99-62 надавав можливість громадянам на реалізацію права звертатися до центральних та місцевих органів виконавчої влади задля вирішення нагальних життєвих проблем, внесення пропозицій, отримання консультаційної допомоги тощо.

Опрацювання звернень, які надходять від заявників на урядову «гарячу лінію» та відносяться до компетенції Одеської обласної державної адміністрації, організовано згідно з вимогами чинного законодавства, зокрема, відповідно до Порядку, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень».

Упродовж 2020 року прийнято та оперативно опрацьовано **21553** звернення, що на **133** звернення більше, ніж у 2019 році (**21280**).

Крім того, Центром опрацьовано через електронну пошту (E-mail: oda\_kontcentr@odessa.gov.ua) **114** звернень.

Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та надіслані регіональним контактним центром Одеської області на розгляд органам виконавчої влади області протягом року наведено у Додатку 2.

Всі звернення, після їх попереднього опрацювання, надіслані на розгляд органам виконавчої влади області відповідно до компетенції:

- **17608 (81,7 %)** - районним державним адміністраціям області та виконкомам рад міст обласного значення, у т.ч. Одеської **6557 (37,3 %)**;

- **2438 (11,3 %)** – територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади області, підприємствам, установам;

- **1507 (7%)** - структурним підрозділам обласної державної адміністрації.

**З 21553** звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію»:

- **21553 (100%)** звернень розглянуто у встановлені строки (до 30 днів), у тому числі, **87 (0,4%)** - не потребували відповіді (анонімні звернення, подяки).

Протягом року створено повторно **290** звернень, у яких заявники висловлюють незадоволення отриманими відповідями.

Найбільше заявників турбували проблеми:

*соціального захисту – 40,1% від загальної кількості;*

*комунального господарства – 17,9%;*

*діяльності посадових, службових осіб, корупції – 7,2%;*

*будівництва та благоустрою – 6%;*

*охорони здоров'я – 5,8 %;*

*аграрної політики і земельних відносин – 3,1%;*

*коронавірусу – 3 % .*

Кількість та тематика звернень, які надіслані Центром на розгляд місцевим органам виконавчої влади області наведені у Додатку 3.

Серед загальної кількості звернень домінуючими лишаються питання соціального захисту – **8644** звернення.

Проте, в порівнянні з минулим роком загальна кількість таких звернень зменшилась ( **8644** проти **9468**).

Разом з тим, протягом минулого року, дещо зменшилась кількість звернень з питань **комунального господарства** у порівнянні з 2019 роком (**3849** проти **3872**).

Передусім заявники скаржились на відсутність послуг - **1372** звернень, **888** звернень стосувались питання оплати послуг.

З питань **діяльності посадових, службових осіб, корупції** надійшло **1552** звернення, що на **300** більше, ніж за попередній рік (**1252** звернень), **557** з них - стосувались бездіяльності та недбалості у роботі державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування та **266** – перевищення влади, використання службового становища.

**Будівництва та благоустрою** стосувались **1294** звернення, що на **0,7 %** більше у порівнянні з попереднім роком (**1125**).

**362** звернення стосувались питання благоустрою територій та **314** – щодо незадовільного стану та ремонту автомобільних доріг.

Зберігають актуальність звернення з питань **охорони здоров'я**. У 2020 році надійшло **1242** звернення, що на 80 звернень більше, ніж у 2019 році (**1162**). Здебільшого заявники звертались з приводу діяльності закладів охорони здоров'я – **441** звернення та незадоволенням роботи медичного персоналу – **375** звернень.

Дещо зменшилась кількість звернень стосовно питань аграрної політики і земельних відносин (**671** проти **777**). Переважна більшість питань стосувались надання земельної ділянки, частки (паю) у користування – **366** звернень, з питання оренди землі - **157** звернень.

Протягом року на урядову «гарячу лінію» надійшло **656** звернень з питання коронавірусу. Чимала частина цих звернень стосувалася протиепідемічних заходів, санітарного контролю (**240**) та звернення щодо надання медичної допомоги (**193**).

Від учасників АТО та членів їх сімей було отримано **296** звернень з питань соціального захисту, аграрної політики та земельних відносин, діяльності посадових осіб, комунального господарства тощо.

За звітний період надійшло **183** звернення, що потребували **невідкладного реагування**, у тому числі, **96** - щодо забезпечення ліками на пільгових умовах.

Усі звернення екстреного характеру, розглянуто у найкоротші строки та надано відповіді заявникам, що підтверджується зворотнім зв'язком.

Аналіз отриманих упродовж звітнього періоду звернень засвідчує тісний зв'язок їх проблематики з нагальними проблемами, що турбують мешканців області у повсякденному житті, з подіями, що відбуваються у регіоні та у країні в цілому.

**Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та надіслані регіональним контактним центром Одеської області на розгляд органам виконавчої влади області протягом 2020 року**

<b>№</b>	<b>Назва органу виконавчої влади</b>	<b>Кількість звернень, що направлено на розгляд</b>
<b><i>Районні державні адміністрації</i></b>		
1	Ананівська	217
2	Арцизька	361
3	Балтська	261
4	Березівська	267
5	Білгород-Дністровська	561
6	Біляївська	964
7	Болградська	545
8	Великомихайлівська	328
9	Захарівська	197
10	Іванівська	215
11	Ізмаїльська	316
12	Кілійська	380
13	Кодимська	245
14	Лиманська	529
15	Любашівська	293
16	Миколаївська	213
17	Овідіопольська	708
18	Окнянська	126
19	Подільська	353
20	Ренійська	243
21	Роздільнянська	658
22	Савранська	109
23	Саратська	226
24	Тарутинська	196
25	Татарбунарська	228
26	Ширяївська	264
<b><i>Виконкоми рад міст обласного значення</i></b>		
27	м. Одеса	2528
28	м. Балта	37
29	м. Білгород-Дністровський	492
30	м. Біляївка	16
31	м. Ізмаїл	523
32	м. Подільськ	427
33	м. Теплодар	65
34	м. Чорноморськ	427
35	м. Южне	61
<b><i>Структурні підрозділи Одеської міської ради</i></b>		
36	Київська районна адміністрація	77
37	Малиновська районна адміністрація	87

38	Суворовська районна адміністрація	150
39	Департамент міського господарства	894
40	Департамент праці та соціальної політики	1894
41	Служба у справах дітей	26
42	Департамент освіти та науки	84
43	Департамент охорони здоров'я	682
44	Департамент надання адміністративних послуг	57
45	Управління дорожнього господарства	78
<b><i>Апарат Одеської облдержадміністрації</i></b>		
46	Відділ роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату	464
<b><i>Структурні підрозділи Одеської облдержадміністрації</i></b>		
47	Департамент охорони здоров'я	573
48	Департамент соціальної та сімейної політики	230
49	Департамент економічної політики та стратегічного планування	25
50	Департамент систем життєзабезпечення та енергоефективності	5
51	Управління транспортно-комунікаційної інфраструктури	74
52	Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини	9
53	Департамент освіти і науки	64
54	Служба у справах дітей	49
55	Державний архів Одеської області	14
<b><i>Територіальні підрозділи центральних органів виконавчої влади в Одеській області</i></b>		
56	ГУ Державної міграційної служби України в Одеській області	10
57	ГУ Національної поліції України в Одеській області	26
58	Служба автомобільних доріг в Одеській області	22
<b><i>Підприємства, організації</i></b>		
59	ПАТ «Укртелеком»	139
60	АТ «ДТЕК Одеські електромережі»	1375
61	ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія»	201
62	ТОВ «Одесагаз-Постачання»	137
63	Публічне акціонерне товариство "Одесагаз"	346
64	ДП «Служба місцевих доріг»	41
65	Інші	141
<b>Усього за 2020 рік</b>		<b>21553</b>

**Кількість та тематика звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію»  
та надіслані регіональним контактним центром Одеської області  
на розгляд органам виконавчої влади області  
протягом 2020 року**

<b>№ з/п</b>	<b>Тематика звернень</b>	<b>Кількість (шт.)</b>	<b>% від загальної кількості звернень</b>
1	Соціальний захист населення	8644	40,1
2	Комунальне господарство	3849	17,9
3	<i>Діяльність посадових і службових осіб, корупція</i>	1552	7,2
4	Будівництво та благоустрій	1294	6
5	Охорона здоров'я	1242	5,8
6	Аграрна політика і земельні відносини	671	3,1
7	Коронавірус	656	3
8	Інші питання	3645	16,9
<b>Усього</b>		<b>21553</b>	<b>100</b>

**Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та надіслані на розгляд Одеській обласній державній адміністрації протягом 2020 року, у порівнянні з 2019 роком.**

