

## Інформація про роботу регіонального контактного центру Одеської області у I кварталі 2021 року

Регіональний контактний центр Одеської області (Центр) відповідно до покладених на нього завдань у I кварталі 2021 року забезпечував за допомогою Єдиної електронної бази даних звернень оперативне опрацювання звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та за телефонами Центру (048) 764-99-62, (048) 734-54-53 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.

Упродовж I кварталу 2021 року прийнято та оперативно опрацьовано **6673** звернення від заявників на урядову «гарячу лінію», що на **1612** звернень більше, ніж за аналогічний період 2020 року (**5061**).

Крім того, отримано 99 звернень на електронну пошту Центру, які надіслано на розгляд виконавцям відповідно до компетенції, та опрацьовано 354 телефонних дзвінка.

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

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

- **5003 (75 %)** – районним державним адміністраціям області та виконкомам рад міст обласного значення, у т.ч. Одеської **1771 (35,4 %)**;
- **1349 (20,2 %)** – територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади області, підприємствам, установам;
- **321 (4,8%)** – структурним підрозділам обласної державної адміністрації.

Найбільше заявників турбували проблеми *соціального захисту, комунального господарства, будівництва та благоустрою, діяльності посадових, службових осіб, корупції, охорони здоров'я*. 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** – **2823** звернення (у 2020 - **1992**), переважна більшість яких стосується соціальних виплат – **1533** та надання житлової субсидії – **421**.

Дещо збільшилась у I кварталі 2021 року, у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року, кількість звернень з питань **комунального господарства** (**1667** проти **1063**). Передусім заявники скаржились на відсутність послуг – **683** звернення, **395** звернень стосувались питання оплати послуг.

**Будівництва та благоустрою** стосувались **378** звернень, що на **1,3 %** більше у порівнянні з I кварталом 2020 року (**219**), у тому числі, **128** звернень стосувались незадовільного стану та ремонту автомобільних доріг, **89** – щодо благоустрою територій.

З питань **діяльності посадових, службових осіб, корупції** надійшло **336** звернень, що на **73** більше, ніж за аналогічний період 2020 року (**263**), **142** з них – стосувались бездіяльності та недбалості у роботі державних адміністрацій та

органів місцевого самоврядування та **59** – перевищення влади, використання службового становища.

Протягом січня-березня 2021 року з питань **охорони здоров'я** надійшло **285** звернень, що на **19** менше, ніж за аналогічний період 2020 року (**304**). Здебільшого заявники звертались з приводу діяльності закладів охорони здоров'я – **112** звернень та роботи медичного персоналу – **91**.

Стан розгляду звернень, що надходять на урядову «гарячу лінію» та відносяться до компетенції Одеської обласної державної адміністрації, органами виконавчої влади області.

Опрацювання звернень, які надходять від заявників на урядову «гарячу лінію» та відносяться до компетенції Одеської обласної державної адміністрації в цілому організовано відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» та з дотриманням Порядку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень». Однак, окремі виконавці порушували встановлені чинним законодавством строки розгляду звернень, зокрема:

- **Білгород-Дністровською райдержадміністрацією** зареєстровано відповідь на звернення від 20.02.2021 року № ГР-12117069 18.03.2021, але сканкопію надіслано на електронну пошту Центру для внесення до Єдиної бази даних звернень - 24.03.2021 року, що вважається порушенням строку розгляду;

- **Захарівською райдержадміністрацією** взагалі не надано відповіді на звернення від 05.02.2021 року № АК-12029327, яке, у зв'язку з її ліквідацією, направлено на розгляд та надання відповіді по суті порушеного питання до Роздільнянської райдержадміністрації.

- **Роздільнянською райдержадміністрацією** зареєстровано відповідь на звернення від 05.03.2021, але сканкопію надіслано на електронну пошту Центру для внесення до Єдиної бази даних звернень - 09.03.2021, що вважається порушенням строку розгляду;

- **Біляївською райдержадміністрацією** не надано відповідь на звернення від 24.03.2021 № КР-12281773, яке у зв'язку з її ліквідацією направлено на розгляд та надання відповіді по суті питання до Одеської райдержадміністрації 20.04.2021, відповідь заявникові надано Великодальницькою сільською громадою 26.04.2021 - строк розгляду звернення порушено.

За звітний період надійшло **51** звернення, що потребували **невідкладного реагування**, у тому числі, **63** – щодо забезпечення ліками на пільгових умовах.

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

**Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію»  
та надіслані регіональним контактним центром Одеської області на  
розгляд органам виконавчої влади області у I кварталі 2021 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	Ананіївська	38
2	Арцизька	48
3	Балтська	45
4	Березівська	233
5	Білгород-Дністровська	233
6	Біляївська	260
7	Болградська	218
8	Великомихайлівська	68
9	Захарівська	26
10	Іванівська	48
11	Ізмаїльська	235
12	Кілійська	54
13	Кодимська	31
14	Лиманська	108
15	Любашівська	50
16	Миколаївська	28
17	Овідіопольська	244
18	Окнянська	12
19	Подільська	245
20	Ренійська	49
21	Роздільнянська	267
22	Савранська	21
23	Саратська	30
24	Тарутинська	20
25	Татарбунарська	26
26	Ширяївська	55
<b><i>Виконкоми рад міст обласного значення</i></b>		
27	м. Одеса	631
28	м. Балта	5
29	м. Білгород-Дністровський	160
30	м. Біляївка	2
31	м. Ізмаїл	136
32	м. Подільськ	115
33	м. Теплодар	17
34	м. Чорноморськ	92
35	м. Южне	13
<b><i>Структурні підрозділи Одеської міської ради</i></b>		
36	Київська районна адміністрація	12
37	Малиновська районна адміністрація	24

38	Суворовська районна адміністрація	32
39	Департамент міського господарства	264
40	Департамент праці та соціальної політики	605
41	Служба у справах дітей	7
42	Департамент освіти та науки	20
43	Департамент охорони здоров'я	152
44	Департамент надання адміністративних послуг	3
45	Управління дорожнього господарства	21
<b><i>Апарат Одеської облдержадміністрації</i></b>		
46	Відділ роботи із зверненнями громадян	57
<b><i>Структурні підрозділи Одеської облдержадміністрації</i></b>		
47	Департамент охорони здоров'я	141
48	Департамент соціальної та сімейної політики	48
49	Департамент систем життєзабезпечення та енергоефективності	3
50	Управління транспортно-комунікаційної інфраструктури	27
51	Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини	12
52	Департамент освіти і науки	23
53	Служба у справах дітей	8
54	Державний архів Одеської області	2
<b><i>Територіальні підрозділи центральних органів виконавчої влади в Одеській області</i></b>		
55	ГУ Державної міграційної служби України в Одеській області	11
56	ГУ Національної поліції України в Одеській області	10
57	ГУ Держпродспоживслужби України в Одеській області	4
58	Служба автомобільних доріг в Одеській області	5
<b><i>Підприємства, організації</i></b>		
59	ПАТ «Укртелеком»	44
60	АТ «ДТЕК Одеські електромережі»	833
61	ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія»	87
62	ТОВ «Одесагаз-Постачання»	113
63	Публічне акціонерне товариство "Одесагаз"	153
	<b><i>Інші</i></b>	89
<b>Усього за I квартал 2021 року</b>		<b>6673</b>

**Кількість та тематика звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію»  
та надіслані регіональним контактним центром Одеської області  
на розгляд органам виконавчої влади області  
у I кварталі 2021 року**

<b>№ з/п</b>	<b>Тематика звернень</b>	<b>Кількість (шт.)</b>	<b>%від загальної кількості звернень</b>
1	Соціальний захист населення	2823	42,3
2	Комунальне господарство	1667	25
3	Будівництво та благоустрій	378	5,7
4	Діяльність посадових і службових осіб, корупція	336	5,0
5	Охорона здоров'я	285	4,3
6	Інші питання	1184	17,7
<b>Усього</b>		<b>6673</b>	<b>100</b>

**Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та надіслані на розгляд Одеській обласній державній адміністрації у I кварталі 2021 року, у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року.**

