

**Інформація**  
**про роботу регіонального контактного центру Одеської області**  
**у I півріччі 2021 року**

Регіональний контактний центр Одеської області (Центр), відповідно до Положення, затвердженого розпорядженням голови Одеської обласної державної адміністрації від 26.12.2019 № 1606/А-2019 «Про зміну найменування контактного центру Одеської області та затвердження Положення про регіональний контактний центр Одеської області», та покладених завдань, упродовж січня-червня 2021 року забезпечував оперативне опрацювання звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію», та за телефонами Центру: (048) 764-99-62, (048) 734-54-53 здійснював приймання дзвінків щодо стану розгляду звернень, отримання консультаційної допомоги, різноманітної довідкової інформації, номерів телефонів екстрених служб тощо.

Опрацювання звернень, що надходять від заявників на урядову «гарячу лінію» та відносяться до компетенції Одеської обласної державної адміністрації, організовано у встановленому порядку відповідно до вимог чинного законодавства.

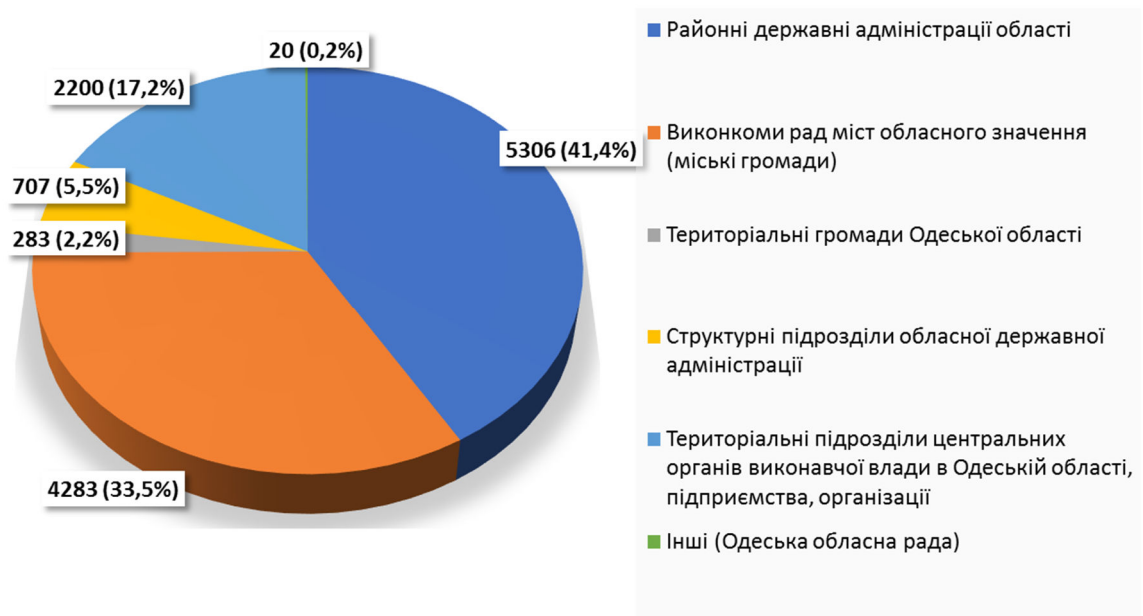
Направлення звернень структурним підрозділам облдержадміністрації, територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади в Одеській області, районним державним адміністраціям, виконкомам рад міст обласного значення, територіальним громадам області, підприємствам, організаціям різних форм власності тощо відбувається на електронні адреси понад 150 посадових осіб, відповідальних за здійснення взаємодії з Центром щодо опрацювання звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію».

Всього за період з 01.01.2021 по 30.06.2021 Центром отримано та оперативно направлено на розгляд відповідальним виконавцям, відповідно до компетенції, **12799** звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію», виконано **12802** звернення з розміщенням у базі даних сканованих відповідей заявникам, опрацьовано **152** звернення на електронну пошту Центру, надано відповідей на 727 телефонних дзвінків з різних питань.

Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та надіслані Центром на розгляд органам виконавчої влади області у I півріччі 2021 року наведено у Додатку 2.

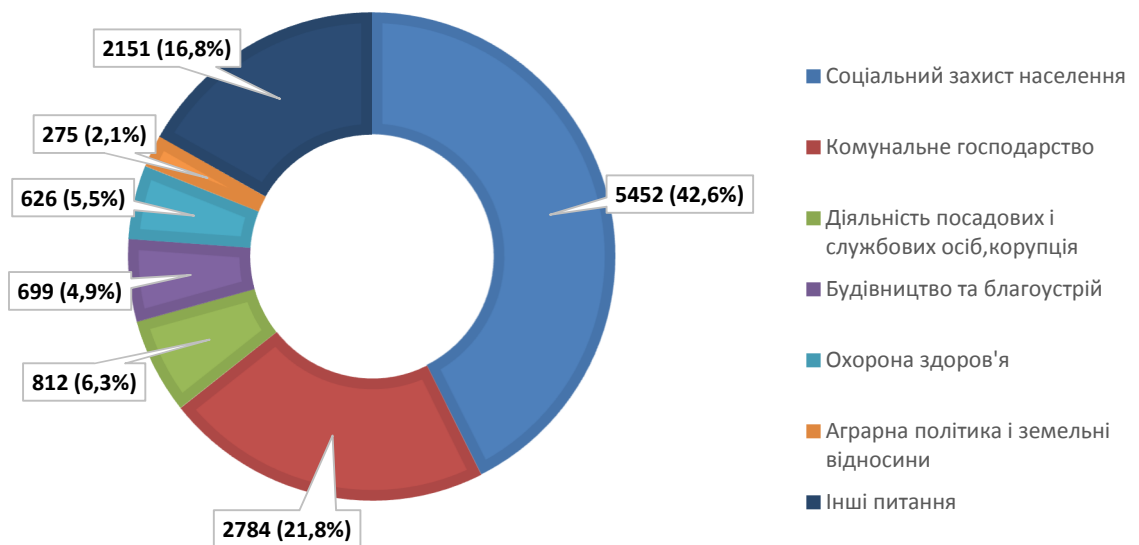
Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та надіслані на розгляд Одеській обласній державній адміністрації у I півріччі 2021 року, у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року, наведена у Додатку 3.

Всі звернення, після їх попереднього опрацювання, надіслані на розгляд органам виконавчої влади області відповідно до компетенції, та у кількісному і відсотковому співвідношенні становлять:



З **12799** звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» найбільше заявників турбували проблеми соціального захисту, комунального господарства, діяльності посадових, службових осіб, корупції, будівництва та благоустрою, охорони здоров'я, аграрної політики і земельних відносин тощо.

Тематика звернень у кількісному та відсотковому співвідношенні становить:



Серед загальної кількості звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» у I півріччі 2021 року, домінуючими лишаються питання **соціального захисту** – **5452** звернення (проти – **3816** у I півріччі 2020 року), більше половини з них стосуються соціальних виплат – **2955**.

Протягом звітної періоду, у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року, значно збільшилась кількість звернень з питань **комунального господарства** (**2784** проти **1732**). Передусім заявники скаржились на ненадання та неякісне надання комунальних послуг – **1322** звернення, зверталися з приводу оплати послуг – **830** звернень, щодо ремонту та обслуговування будинків та прибудинкових територій – **365** звернень тощо.

З питань **діяльності посадових, службових осіб, корупції** надійшло **812** звернень, що на **152** звернення менше, ніж у аналогічному періоді 2020 року (**964**), у тому числі **313** – щодо бездіяльності та недбалості у роботі місцевих державних

адміністрацій та органів місцевого самоврядування, **133** – перевищення влади, використання службового становища.

Суттєво збільшилась кількість звернень з питань **будівництва та благоустрою** – **699** звернень (у січні-червні 2020 року – **482**), найбільш актуальними були питання благоустрою територій (**184**), незадовільного стану та ремонту автомобільних доріг (**181**), щодо питань незаконного будівництва (**122**) тощо.

Протягом січня-червня 2021 року, у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року, збільшилась кількість звернень з питань **охорони здоров'я** (**626** проти **529**). Здебільшого заявники звертались з приводу діяльності закладів охорони здоров'я та аптек – **259**, дій медичного персоналу – **201** звернення, реалізації урядової програми «Доступні ліки» - 5 звернень, зокрема, щодо відмови фармацевтів у видачі препаратів за отриманими рецептами та проблем з оформленням електронних рецептів на ліки.

Дещо зменшилась кількість звернень, у порівнянні з I півріччям 2020 року, стосовно питань **аграрної політики і земельних відносин** (**275** проти **315**). Переважна більшість питань стосувалися надання земельної ділянки, частки (паю) у користування – **145** звернень, з питання оренди землі – **62** звернення.

Упродовж січня – червня 2021 року прийнято та опрацьовано **19** звернень на «гарячу лінію» **15-47** щодо вирішення проблем про/або від осіб, які постраждали від торгівлі людьми, домашнього насильства, насильства за ознакою статі, насильства стосовно дітей, або про загрозу вчинення такого насильства, у тому числі **5** анонімних звернень, в яких заявники порушували питання насилля в сім'ї. Всі ці звернення надіслано відповідним органам на розгляд та надання відповідей заявникам по суті порушених питань.

Переважна більшість звернень **невідкладного характеру** (**85**) за звітний період була спричинена проблемами у **медичній сфері**. Понад половини з них стосувались питання надання пільг на ліки, діяльності закладів охорони здоров'я (госпіталізація, відмова у безкоштовному обслуговуванні), роботи станцій швидкої та невідкладної медичної допомоги.

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

Протягом звітного періоду створено повторно **438** звернень, у яких заявники висловлюють незадоволення отриманими відповідями або тим, що порушені у попередніх зверненнях питання не вирішуються. Це свідчить про недостатній контроль за своєчасною відправкою відповідей заявникам поштою, а також надання відповідей по суті порушених питань у зверненні, з боку керівників органів виконавчої влади області.

За сприяння у вирішенні порушених у зверненнях питань заявники висловили **34 подяки**, зокрема: Департаменту охорони здоров'я Одеської міської ради (**9**) – подяки працівникам медичних установ; Департаменту охорони здоров'я Одеської обласної державної адміністрації (**6**) – подяки фельдшерам швидкої допомоги; Чорноморському міському виконавчому комітетові (**3**) – подяки працівникам установ та організацій; Подільському міському виконавчому комітетові (**2**) – подяки органам місцевого самоврядування та лікарям медичних установ.

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».

Як показує моніторинг стану розгляду звернень органами виконавчої влади області протягом I півріччя 2021 року, **12799 (100%)** звернень розглянуто у встановлені чинним законодавством строки у тому числі, **131 (1%)** - не потребували відповіді (анонімні звернення – 5, подяки – 34 та відмови заявників від розгляду звернень – 92).

Аналіз отриманих упродовж I півріччя 2021 року звернень на урядову «гарячу лінію» 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. Якщо людина звертається до Уряду, це говорить про те, що її питання не вирішено на місцевому рівні. Звертаючись на урядову «гарячу лінію», активні небайдужі громадяни цим самим допомагають звернути увагу на ті питання, які мають важливе значення для всієї громади.

Працівниками Центру постійно проводився моніторинг стану опрацювання звернень заявників органами виконавчої влади області, дотримання встановлених строків розгляду та надання відповідей заявникам по суті порушених питань.

Центр має сторінку на вебсайті Одеської обласної державної адміністрації <https://oda.odessa.gov.ua/> у розділі «Зв'язок з ОДА», на якій розміщено та щоквартально оновлюється інформація про роботу Центру.

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

№	Назва	Кількість, шт.
<b><i>Районні державні адміністрації</i></b>		
1	Ананіївська	38
2	Арцизька	48
3	Балтська	45
4	Біляївська	293
5	Великомихайлівська	68
6	Захарівська	26
7	Іванівська	48
8	Кілійська	54
9	Кодимська	31
10	Лиманська	125
11	Любашівська	50
12	Миколаївська	28
13	Овідіопольська	278
14	Окнянська	12
15	Ренійська	49
16	Савранська	21
17	Саратська	30
18	Тарутинська	20
19	Татарбунарська	26
20	Ширяївська	55
21	Березівська	739
22	Білгород-Дністровська	619
23	Болградська	445
24	Ізмаїльська	498
25	Одеська	336
26	Подільська	757
27	Роздільнянська	567
<b><i>Виконком Одеської міської ради та його структурні підрозділи</i></b>		
28	Департамент з питань звернень громадян	1295
29	Департамент міського господарства	434
30	Департамент надання адміністративних послуг	13
31	Департамент освіти та науки	32
32	Департамент охорони здоров'я	299
33	Департамент праці та соціальної політики	1039
34	Київська районна адміністрація	28
35	Малиновська районна адміністрація	50
36	Суворовська районна адміністрація	73
37	Служба у справах дітей	13
38	Управління державного архітектурно-будівельного контролю	1
39	Управління дорожнього господарства	36

Всього		3313
<b><i>Виконкоми рад міст обласного значення (міські громади)</i></b>		
40	м. Балта	7
41	м. Білгород-Дністровський	255
42	м. Біляївка	12
43	м. Ізмаїл	258
44	м. Подільськ	221
45	м. Теплодар	29
46	м. Чорноморськ	166
47	м. Южне	22
<b><i>Територіальні громади Одеської області</i></b>		
48	Авангардівська селищна громада Одеського району	16
49	Великодолинська селищна громада Одеського району	21
50	Доброславська селищна громада Одеського району	15
51	Овідіопольська селищна громада Одеського району	6
52	Таїровська селищна громада Одеського району	12
53	Чорноморська селищна громада Одеського району	5
54	Великодальницька сільська громада Одеського району	83
55	Вигодянська сільська громада Одеського району	10
56	Визирська сільська громада Одеського району	6
57	Дальницька сільська громада Одеського району	7
58	Дачненська сільська громада Одеського району	13
59	Красносільська сільська громада Одеського району	5
60	Маяківська сільська громада Одеського району	6
61	Нерубайська сільська громада Одеського району	40
62	Усатівська сільська громада Одеського району	11
63	Фонтанська сільська громада Одеського району	6
64	Шабівська сільська громада Білгород-Дністровського району	17
65	Ясківська сільська громада Одеського району	4
<b><i>Структурні підрозділи Одеської облдержадміністрації</i></b>		
66	Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації	80
67	Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини	14
68	Департамент систем життєзабезпечення та енергоефективності	8
69	Департамент соціальної та сімейної політики	141
70	Департамент освіти і науки	35
71	Департамент охорони здоров'я	339
72	Державний архів Одеської області	9
73	Служба у справах дітей	22
74	Управління комунікацій та інформаційної політики	7
75	Управління транспортно-комунікаційної інфраструктури	52
<b><i>Територіальні підрозділи центральних органів виконавчої влади в Одеській області</i></b>		
76	Департамент Державної архітектурно-будівельної інспекції в Одеській області	15

77	Державна екологічна інспекція Південно-західного округу	19
78	ДП Служба місцевих доріг	60
79	ГУ Державної міграційної служби України в Одеській області	12
80	ГУ Держпродспоживслужби в Одеській області	4
81	ГУ Національної поліції України в Одеській області	33
82	Служба автомобільних доріг в Одеській області	12
<b><i>Підприємства, організації</i></b>		
83	АТ «ДТЕК Одеські електромережі»	1164
84	ТОВ «Одесагаз-Постачання»	348
85	АТ «Одесагаз»	306
86	ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія»	140
87	АТ «Укртелеком»	87
<b><i>Інші</i></b>		
88	Одеська обласна рада	20
<b>Усього за I півріччя 2021 року</b>		<b>12799</b>

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

