

Інформація про роботу регіонального контактного центру Одеської області протягом січня-вересня 2021 року

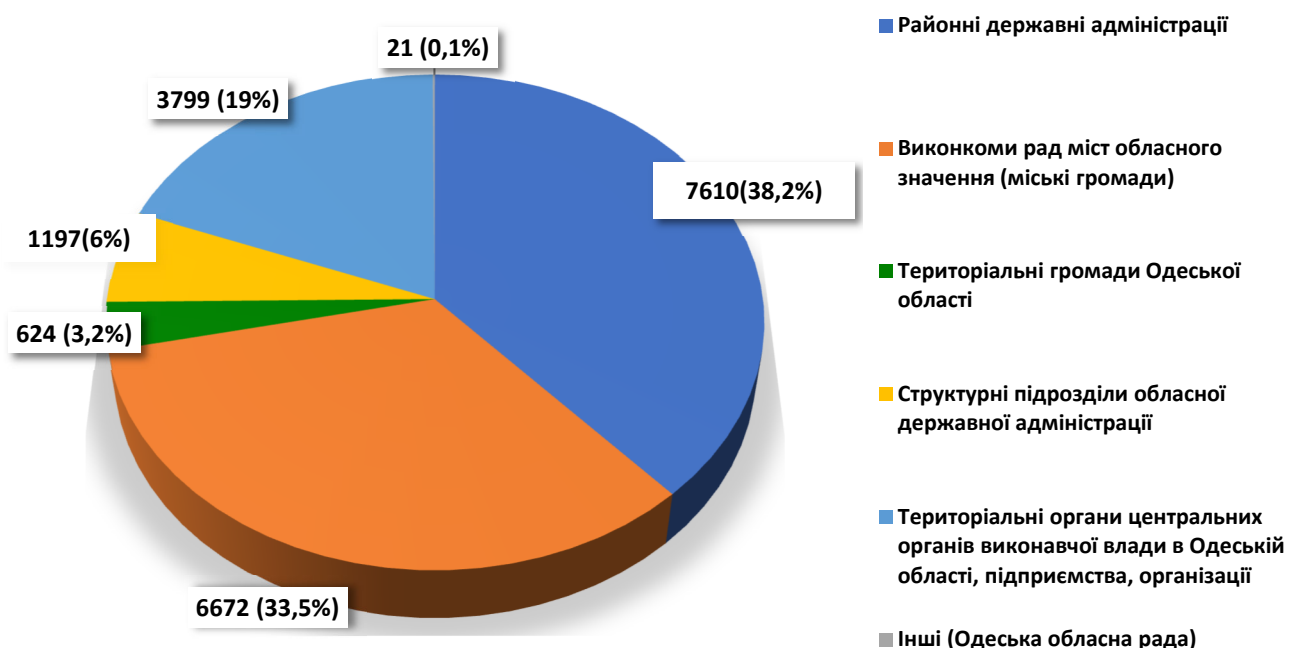
Регіональний контактний центр Одеської області (Центр), відповідно до Положення та покладених завдань, упродовж січня-вересня 2021 року забезпечував оперативне опрацювання звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію», та за телефонами Центру: (048) 764-99-62, (048) 734-54-53 здійснював приймання дзвінків 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.

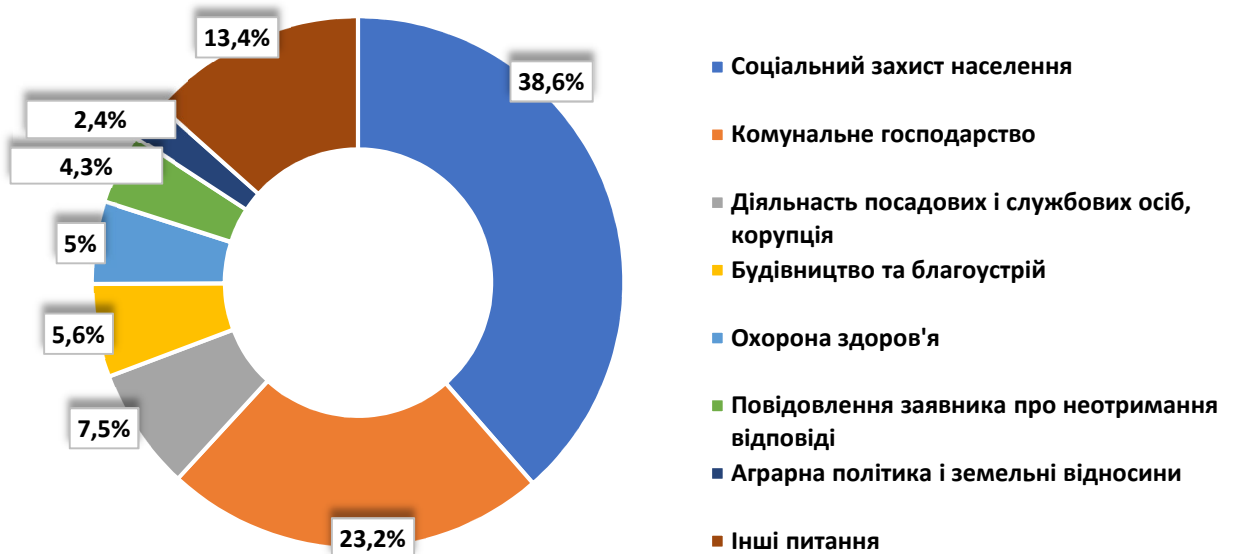
Направлення звернень структурним підрозділам облдержадміністрації, територіальним органам центральних органів виконавчої влади в Одеській області, районним державним адміністраціям, виконкомам рад міст обласного значення, територіальним громадам області, підприємствам, організаціям різних форм власності тощо відбувається на електронні адреси понад 150 посадових осіб, які відповідають за організацію оперативного розгляду звернень, що надходять на урядову «гарячу лінію», та здійснюють взаємодію з Центром.

Всього за період з 01.01.2021 по 30.09.2021 Центром отримано та оперативно направлено на розгляд, відповідно до компетенції, **19923** звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію», виконано **19562** звернення з розміщенням у базі даних сканованих відповідей заявникам, опрацьовано **219** звернень на електронну пошту Центру, надано відповідей на 1057 телефонних дзвінків з різних питань.

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



У звітному періоді 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.



Серед загальної кількості звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» протягом 9 місяців 2021 року, домінуючими лишаються питання **соціального захисту** – **7689** звернень, що на 22,3 % більше, ніж протягом аналогічного періоду 2020 року (**5972**), більше половини з них стосуються соціальних виплат – **4103**.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року, значно збільшилась кількість звернень з питань **комунального господарства** (**4630** проти **2702**). Передусім заявники скаржились на ненадання та неякісне надання комунальних послуг – **1915** звернень, зверталися з приводу оплати послуг – **1731** звернення, щодо ремонту та обслуговування будинків та прибудинкових територій – **592** звернення тощо.

З питань **діяльності посадових, службових осіб, корупції** надійшло **1482** звернення, що на **182** звернення більше, ніж у аналогічному періоді 2020 року (**1300**), у тому числі **492** – щодо бездіяльності та недбалості у роботі місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, **242** – перевищення влади, використання службового становища. А також, заявники звертались з пропозиціями щодо змін у законодавстві та іншими пропозиціями – **660**.

Дещо збільшилась кількість звернень з питань **будівництва та благоустрою** – **1125** звернень (у січні-вересні 2020 року – **1000**), найбільш актуальними були питання незадовільного стану та ремонту автомобільних доріг (**352**), благоустрою територій (**278**), щодо питань незаконного будівництва (**194**) тощо.

Протягом січня-вересня 2021 року, у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року, дещо збільшилась кількість звернень з питань **охорони здоров'я** (**1000** проти **922**). Здебільшого заявники звертались з приводу діяльності закладів охорони здоров'я та аптек – **410**, дій медичного персоналу – **319**, реалізації урядової програми «Доступні ліки» – 8 звернень, зокрема, щодо відмови фармацевтів у видачі препаратів за отриманими рецептами – 6, та проблем з оформленням електронних рецептів на ліки- 2.

Протягом 9 місяців 2021 року надійшло **849** звернень з **повідомленнями заявників про неотримання відповіді**, з яких 832 розглянуто з розміщенням у базі даних Єдиної системи опрацювання звернень сканованих відповідей заявникам, 17 – знаходяться на розгляді.

З питань **аграрної політики і земельних відносин** надійшло **476** звернень, переважна більшість з яких стосувалися надання земельної ділянки, частки (паю) у користування – **254**, оформлення та переоформлення прав власності на землю – **71**, питання оренди землі – **66**.

Решта звернень – **2672** стосувалися питань: освіта, наука та інтелектуальна власність (254); діяльність підприємств та установ (175); транспортне обслуговування (134); діяльність органів виконавчої влади та місцевого самоврядування (125) тощо.

Упродовж січня-вересня 2021 року прийнято та опрацьовано **70** звернень на «гарячу лінію» **1547** 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 **10** 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 (131)** 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 **721** звернення, 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.

Найбільше повторних звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» у січні-вересні 2021 року були направлені на:

виконками рад міст обласного значення та міські громади – 292, у тому числі, виконкому Одеської міської ради – 208;

райдержадміністрації – 219, у тому числі Білгород-Дністровській – 45, Березівській – 43;

структурні підрозділи облдержадміністрації – 52, у тому числі департаменту соціальної та сімейної політики – 23;

територіальні органи центральних ОВВ – 8;

ТОВ «Одесагаз-Постачання» – 37.

За результатами проведеного аналізу з 721 повторних звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію»: в 106 зверненнях питання вирішено, на 536 надано роз'яснення, 68 звернень були перенаправленні іншим виконавцям, 11 звернень ще знаходяться на розгляді.

За сприяння у вирішенні порушених у зверненнях питань заявники висловили **48 подяк**, зокрема: Департаменту охорони здоров'я Одеської міської

ради (14) – подяки працівникам медичних установ; Департаменту охорони здоров'я Одеської обласної державної адміністрації (9) – 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 упродовж 9 місяців 2021 року, **19923 (100%)** звернень розглянуто у встановлені чинним законодавством строки у тому числі, **222 (1%)** - не потребували відповіді (анонімні звернення – 10, подяки – 48 та відмови заявників від розгляду звернень – 164).

Разом з цим, потребує покращання робота зі зверненнями, що надходять на урядову «гарячу лінію», у частині вчасного надання інформації (сканованих відповідей заявникам) Центру для внесення до бази даних Єдиної системи опрацювання звернень. Зокрема, скановані відповіді заявникам надавалися Центру на 30-й день, після неодноразових нагадувань відповідальній особі АТ «Одесагаз».

Слід зазначити, якщо відповідь заявнику внесена до Єдиної бази даних на 31-й та подальші дні (незважаючи на дату реєстрації відповіді) – строк розгляду звернення Одеською облдержадміністрацією вважається порушенням, це відображається у відповідних звітах державної установи «Урядовий контактний центр».

Аналіз отриманих протягом січня-вересня 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.

Крім того, триває розробка та незабаром буде впроваджено офіційний сайт Центру: rkc.od.gov.ua.

**Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію»
та надіслані регіональним контактним центром
Одеської області на розгляд органам
виконавчої влади протягом січня-вересня 2021 року**

№	Назва	Кількість, шт.	
		Всього	У т. ч. повторних
Районні державні адміністрації			
1	Ананьївська	38	1
2	Арцизька	48	-
3	Балтська	45	-
4	Біляївська	293	14
5	Великомихайлівська	68	3
6	Захарівська	26	1
7	Іванівська	48	1
8	Кілійська	54	2
9	Кодимська	31	-
10	Лиманська	125	7
11	Любашівська	50	1
12	Миколаївська	28	-
13	Овідіопольська	278	6
14	Окнянська	12	-
15	Ренійська	49	2
16	Савранська	21	2
17	Саратська	30	-
18	Тарутинська	20	-
19	Татарбунарська	26	-
20	Ширяївська	55	-
21	Березівська	1156	43
22	Білгород-Дністровська	1085	45
23	Болградська	668	29
24	Ізмаїльська	749	29
25	Одеська	536	5
26	Подільська	1245	36
27	Роздільнянська	826	32
Виконком Одеської міської ради та його структурні підрозділи			
28	Департамент з питань звернень громадян	2270	111
29	Департамент міського господарства	606	23
30	Департамент надання адміністративних послуг	38	-
31	Департамент освіти та науки	75	-
32	Департамент охорони здоров'я	507	8
33	Департамент праці та соціальної політики	1405	40
34	Департамент економічного розвитку	1	-
35	Київська районна адміністрація	41	3
36	Малиновська районна адміністрація	75	11
37	Суворовська районна адміністрація	124	8
38	Служба у справах дітей	25	2

39	Управління державного архітектурно-будівельного контролю	2	-
40	Управління дорожнього господарства	39	2
<i>Всього</i>		<i>5209</i>	<i>208</i>
<i>Виконкоми рад міст обласного значення (міські громади)</i>			
41	м. Балта	8	1
42	м. Білгород-Дністровський	426	22
43	м. Біляївка	22	1
44	м. Ізмаїл	394	28
45	м. Подільськ	300	11
46	м. Теплодар	37	2
47	м. Чорноморськ	244	17
48	м. Южне	33	2
<i>Територіальні громади Одеської області</i>			
49	Авангардівська селищна громада Одеського району	37	-
50	Великодолинська селищна громада Одеського району	52	1
51	Доброславська селищна громада Одеського району	30	1
52	Овідіопольська селищна громада Одеського району	9	-
53	Таїрівська селищна громада Одеського району	29	1
54	Чорноморська селищна громада Одеського району	8	-
55	Великодалницька сільська громада Одеського району	146	1
56	Вигодянська сільська громада Одеського району	18	2
57	Визирська сільська громада Одеського району	12	2
58	Дальницька сільська громада Одеського району	24	2
59	Дачненська сільська громада Одеського району	42	-
60	Красносільська сільська громада Одеського району	16	-
61	Маяківська сільська громада Одеського району	15	-
62	Нерубайська сільська громада Одеського району	96	4
63	Усатівська сільська громада Одеського району	33	2
64	Фонтанська сільська громада Одеського району	29	1
65	Шабівська сільська громада Білгород-Дністровського району	17	-
66	Ясківська сільська громада Одеського району	11	-
<i>Структурні підрозділи облдержадміністрації</i>			
67	Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату	111	10
68	Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини	22	1
69	Департамент економічної політики та стратегічного планування	18	-
70	Департамент систем життєзабезпечення та енергоефективності	19	1
71	Департамент соціальної та сімейної політики	225	23
72	Департамент освіти і науки	75	2
73	Департамент охорони здоров'я	581	11
74	Департамент екології та природних ресурсів	1	-
75	Державний архів Одеської області	15	2
76	Служба у справах дітей	44	1
77	Управління комунікацій та інформаційної політики	13	1
78	Управління транспортно-комунікаційної інфраструктури	73	

<i>Територіальні органи центральних органів виконавчої влади в Одеській області</i>			
79	Департамент Державної архітектурно-будівельної інспекції	15	2
80	Державна екологічна інспекція Південно-західного округу	30	1
81	ДП Служба місцевих доріг	92	4
82	ГУ Державної міграційної служби України	16	-
83	ГУ Держпродспоживслужби	4	-
84	ГУ Національної поліції України	67	-
85	Служба автомобільних доріг	22	1
<i>Підприємства, організації</i>			
86	АТ «ДТЕК Одеські електромережі»	1636	23
87	ТОВ «Одесагаз-Постачання»	918	37
88	АТ «Одесагаз»	668	20
89	ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія»	214	7
90	АТ «Укртелеком»	117	6
<i>Інші</i>			
91	Одеська обласна рада	21	-
Усього за січень-вересень 2021 року		19923	721

Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та надіслані на розгляд Одеській обласній державній адміністрації протягом січня-вересня 2021 року, у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року.

