

**Інформація  
про роботу регіонального контактного центру Одеської області  
протягом 2021 року**

Регіональний контактний центр Одеської області (Центр), відповідно до Положення та покладених завдань, упродовж 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, виконкомом 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 31.12.2021 Центром отримано та направлено на розгляд, відповідно до компетенції, **26452** звернення, що на 18,5% більше, ніж у 2020 році (**21553**), опрацьовано **262** звернення на електронну пошту Центру, надано відповідей на 1225 телефонних дзвінків з різних питань.

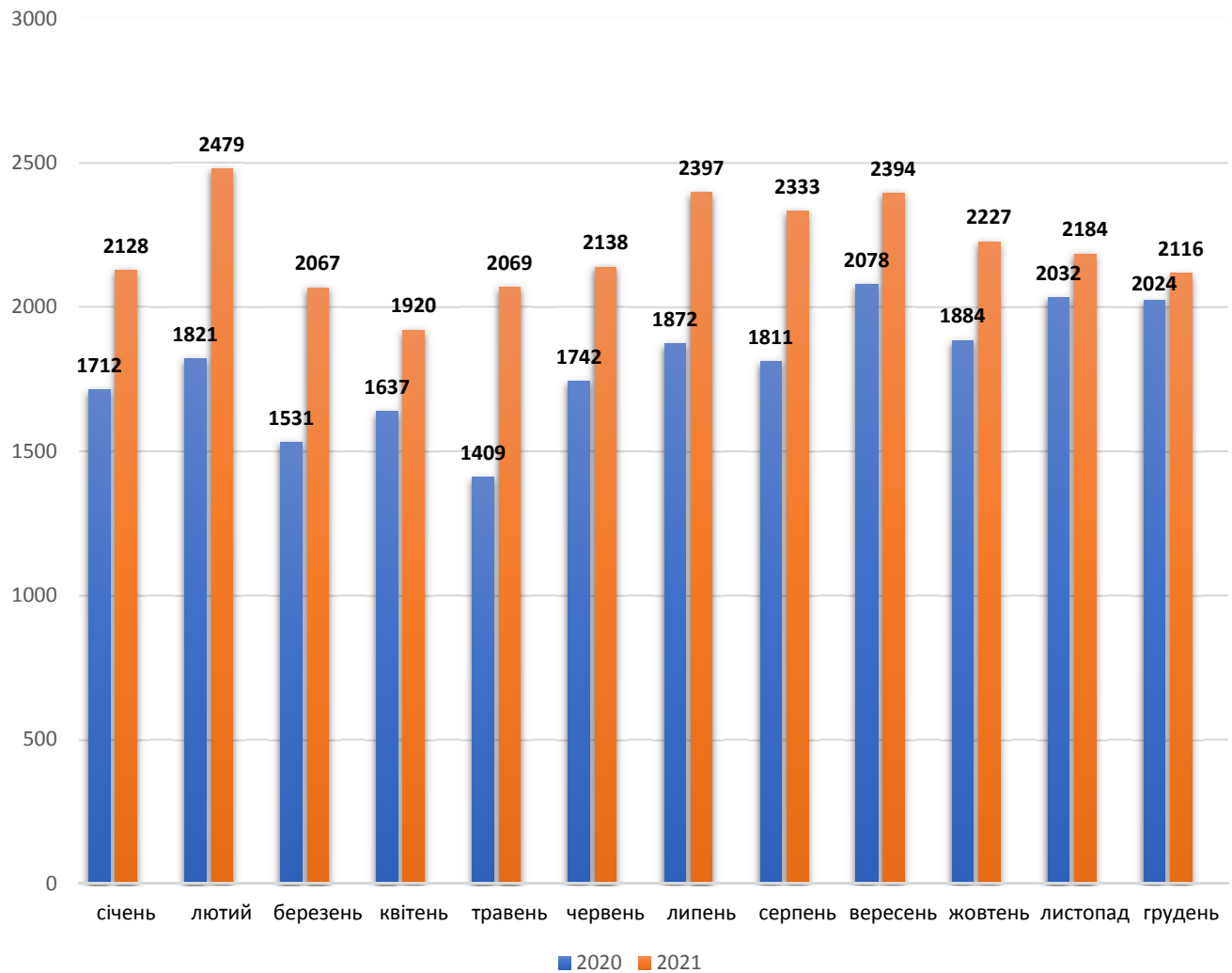
**Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію»  
та надіслані регіональним контактним центром  
Одеської області на розгляд органам  
виконавчої влади протягом 2021 року**

№	Назва	Кількість, шт.
<i><b>Районні державні адміністрації</b></i>		
1	Ананьївська	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

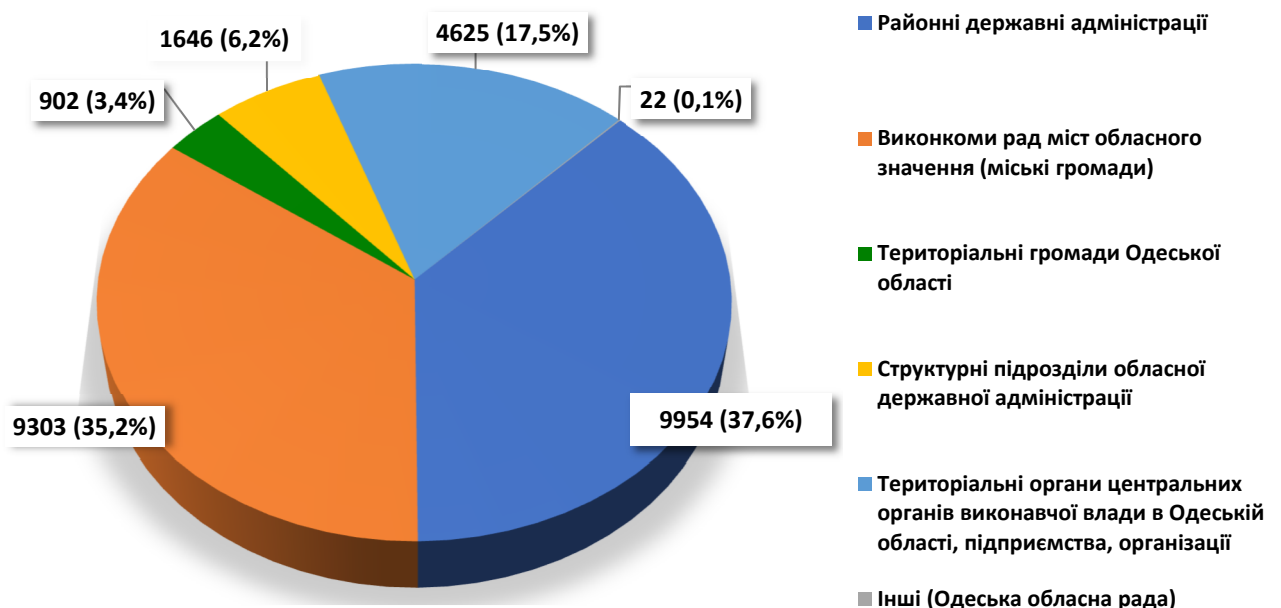
16	Савранська	21
17	Саратська	30
18	Тарутинська	20
19	Татарбунарська	26
20	Ширяївська	55
21	Березівська	1546
22	Білгород-Дністровська	1499
23	Болградська	906
24	Ізмаїльська	970
25	Одеська	958
26	Подільська	1649
27	Роздільнянська	1081
<b><i>Виконком Одеської міської ради та його структурні підрозділи</i></b>		
28	Департамент з питань звернень громадян	3264
29	Департамент міського господарства	1066
30	Департамент надання адміністративних послуг	49
31	Департамент освіти та науки	98
32	Департамент охорони здоров'я	764
33	Департамент праці та соціальної політики	1719
34	Департамент економічного розвитку	1
35	Київська районна адміністрація	52
36	Малиновська районна адміністрація	99
37	Суворовська районна адміністрація	159
38	Служба у справах дітей	27
39	Управління державного архітектурно-будівельного контролю	2
40	Управління дорожнього господарства	41
41	Управління розвитку споживчого ринку та захисту прав споживачів	1
<b><i>Всього</i></b>		<b>7342</b>
<b><i>Виконкоми рад міст обласного значення (міські громади)</i></b>		
42	м. Балта	8
43	м. Білгород-Дністровський	548
44	м. Біляївка	29
45	м. Ізмаїл	537
46	м. Подільськ	388
47	м. Теплодар	44
48	м. Чорноморськ	355
49	м. Южне	52
<b><i>Територіальні громади Одеської області</i></b>		
50	Авангардівська селищна громада Одеського району	42
51	Великодолинська селищна громада Одеського району	62
52	Доброславська селищна громада Одеського району	36
53	Овідіопольська селищна громада Одеського району	13
54	Таїровська селищна громада Одеського району	43
55	Чорноморська селищна громада Одеського району	38
56	Великодальницька сільська громада Одеського району	222
57	Вигодянська сільська громада Одеського району	23
58	Визирська сільська громада Одеського району	20

59	Дальницька сільська громада Одеського району	29
60	Дачненська сільська громада Одеського району	50
61	Красносільська сільська громада Одеського району	27
62	Маяківська сільська громада Одеського району	24
63	Нерубайська сільська громада Одеського району	126
64	Усатівська сільська громада Одеського району	53
65	Фонтанська сільська громада Одеського району	65
66	Шабівська сільська громада Білгород-Дністровського району	17
67	Ясківська сільська громада Одеського району	12
<b>Структурні підрозділи облдержадміністрації</b>		
68	Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату	137
69	Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини	25
70	Департамент економічної політики та стратегічного планування	29
71	Департамент морегосподарського комплексу, транспортної інфраструктури та зв'язку	14
72	Департамент систем життєзабезпечення та енергоефективності	42
73	Департамент соціальної та сімейної політики	298
74	Департамент освіти і науки	88
75	Департамент охорони здоров'я	857
76	Департамент екології та природних ресурсів	1
77	Державний архів Одеської області	22
78	Служба у справах дітей	47
79	Управління комунікацій та інформаційної політики	13
80	Управління транспортно-комунікаційної інфраструктури	73
<b>Територіальні органи центральних органів виконавчої влади в Одеській області</b>		
81	Департамент Державної архітектурно-будівельної інспекції	15
82	Державна екологічна інспекція Південно-західного округу	37
83	ДП Служба місцевих доріг	97
84	ГУ Державної міграційної служби України	20
85	ГУ Держпродспоживслужби	4
86	ГУ Національної поліції України	77
87	Служба автомобільних доріг	29
<b>Підприємства, організації</b>		
88	АТ «ДТЕК Одеські електромережі»	2057
89	ТОВ «Одесагаз-Постачання»	1113
90	АТ «Одесагаз»	771
91	ТОВ «Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія»	264
92	АТ «Укртелеком»	141
<b>Інші</b>		
93	Одеська обласна рада	22
<b>Усього за 2021 рік</b>		<b>26452</b>

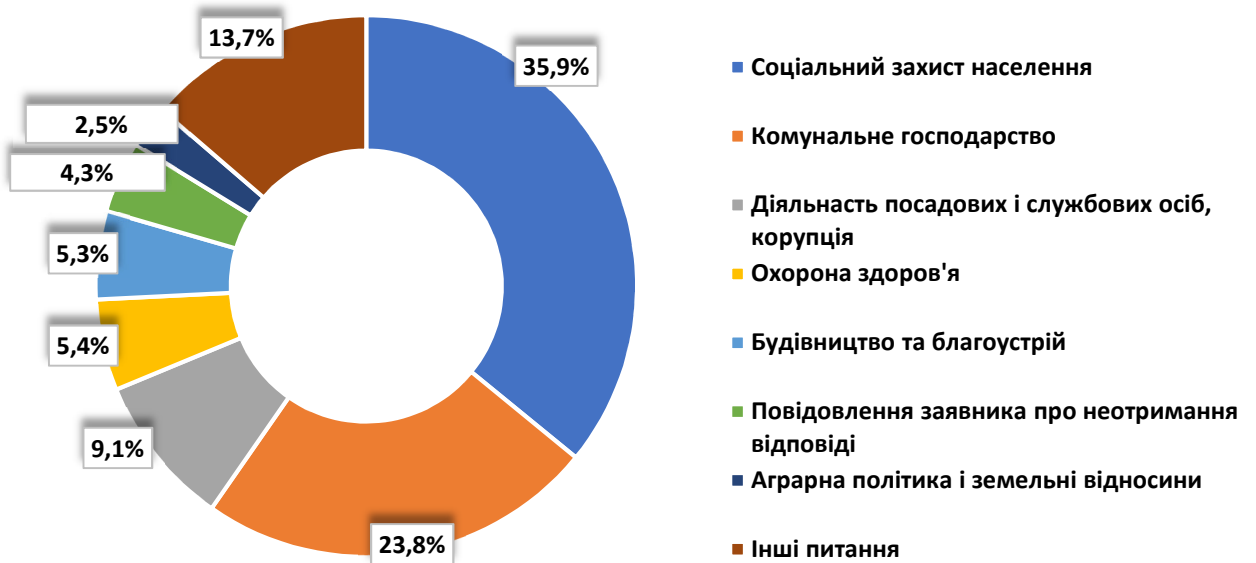
**Кількість звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та надіслані на розгляд Одеській обласній державній адміністрації протягом 2021 року, у порівнянні з 2020 роком.**



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, охорони здоров'я, будівництва та благоустрою, аграрної політики і земельних відносин тощо.



Серед загальної кількості звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» протягом 2021 року, домінуючими лишаються питання **соціального захисту** – **9498** звернень, що на 9 % більше, ніж протягом 2020 року (**8644**), більше половини з них стосуються соціальних виплат – **4989**.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року, значно збільшилась кількість звернень з питань **комунального господарства** (**6285** проти **3849**). Передусім заявники скаржились на ненадання та неякісне надання комунальних послуг – **2652** звернення, зверталися з приводу оплати послуг – **2331** звернення, щодо ремонту та обслуговування будинків та прибудинкових територій – **757** звернень тощо.

З питань **діяльності посадових, службових осіб, корупції** надійшло **2402** звернення, що на **850** звернень більше, ніж у 2020 році (**1552**), у тому числі **656** – щодо бездіяльності та недбалості у роботі місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, **345** – перевищення влади, використання службового становища. А також, заявники звертались з пропозиціями щодо змін у законодавстві та іншими пропозиціями – **1292**.

Протягом 2021 року, у порівнянні з 2020 роком, дещо збільшилась кількість звернень з питань **охорони здоров'я** (**1441** проти **1242**). Здебільшого заявники звертались з приводу діяльності закладів охорони здоров'я та аптек – **584**, дій медичного персоналу – **467**, реалізації урядової програми «Доступні ліки» – 12 звернень, зокрема, щодо відмови фармацевтів у видачі препаратів за отриманими рецептами – 9, та проблем з оформленням електронних рецептів на ліки – 3.

Дещо збільшилась кількість звернень з питань **будівництва та благоустрою** – **1392** звернення (у 2020 році – **1294**), найбільш актуальними були питання благоустрою територій (**352**), незадовільного стану та ремонту автомобільних доріг (**317**), щодо питань незаконного будівництва (**219**) тощо.

Протягом 2021 року надійшло **1130** звернень з **повідомленнями заявників про неотримання відповіді** (проти 754 у аналогічному періоді 2020 року), всі розглянуто з розміщенням у базі даних Єдиної системи опрацювання звернень сканованих відповідей заявникам.

З питань **аграрної політики і земельних відносин** надійшло **679** звернень, переважна більшість з яких стосувалися надання земельної ділянки, частки (паю) у користування – **360**, питання оренди землі – **126**, оформлення та переоформлення прав власності на землю – **104**.

Також, опрацьовано **3625** звернень з інших питань, у тому числі: освіта, наука та інтелектуальна власність (342); діяльність підприємств та установ (247); транспортне обслуговування (186); діяльність органів виконавчої влади та місцевого самоврядування (138) тощо.

Упродовж 2021 року прийнято та опрацьовано **77** 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 **11** 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 (199)** 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 **975** звернень, у яких заявники висловлюють незадоволення отриманими відповідями або тим, що порушені у попередніх зверненнях питання не вирішуються. Всі звернення розглянуто повторно, а саме: в 120 зверненнях питання вирішено, на 762 надано роз'яснення, 93 звернення були перенаправленні іншим виконавцям.

За сприяння у вирішенні порушених у зверненнях питань заявники висловили **67 подяк**, зокрема: Департаменту охорони здоров'я Одеської міської ради (**19**) – подяки працівникам медичних установ; Департаменту охорони здоров'я Одеської обласної державної адміністрації (**18**) – подяки фельдшерам швидкої допомоги; Білгород-Дністровській районній державній адміністрації (**4**) – подяки органам місцевого самоврядування; Чорноморському міському виконавчому комітетові (**3**) – подяки працівникам установ та організацій.

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 2021 року, **26452 (100%)** звернення розглянуто у встановлені чинним законодавством строки у тому числі, **284 (1%)** - не потребували відповіді (анонімні звернення – 11, подяки – 67 та відмови заявників від розгляду звернень – 206).

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 порушеним, це відображається у відповідних звітах державної установи «Урядовий контактний центр».

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, з листопада 2021 року впроваджено офіційний вебсайт Центру: <https://rkcs.od.gov.ua>, на якому щотижнево висвітлюється інформація про стан роботи Центру щодо опрацювання звернень заявників на урядову «гарячу лінію».

Аналіз отриманих протягом січня-грудня 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.