

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**про роботу комунальної бюджетної установи „Обласний контактний центр” Полтавської обласної ради та звернення, які надійшли на Урядову телефонну „гарячу лінію” в 2023 році**

***I. Організаційно-правові аспекти діяльності***

Робота комунальної бюджетної установи „Обласний контактний центр” Полтавської обласної ради протягом 2023 року була спрямована на забезпечення виконання завдань, визначених постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень».

Даний нормативний документ продовжив бути у 2023 році спрямовуючим фактором, покликаним удосконалити роботу з усними звернення громадян, розширити можливості для людей безперешкодно звернутися до органів влади у будь-який час доби з будь-якого куточка нашої держави загалом і Полтавської області безпосередньо.

У зв'язку з продовження дії режиму воєнного стану роботу контактного центру було організовано з урахуванням усіх заходів безпеки працівників та завдань керівництва облвійськадміністрації.

На виконання доручень Начальника Полтавської обласної військової адміністрації та рішень Обласного гуманітарного штабу ОВА усі працівники контактного центру продовжили роботу в цілодобовому режимі чергування на гарячих лініях з метою вирішення основних завдань.

Протягом звітного періоду було налагоджено тісну взаємодію з Полтавським обласним осередком осіб з інвалідністю (взято участь у вебінарах та організовано подання корисної інформації через ютуб-канал даної організації), відкрито нові напрямки діяльності (спеціалізована гаряча лінія для членів родин мобілізованих та загиблих військовослужбовців), напрацьовано алгоритм подальшого розвитку та удосконалення роботи (укладено попередню угоду про створення власного чат-боту та оновлення програмного забезпечення контактного центру) тощо.

***II. Фінансування центру***

За результатами діяльності у 2023 бюджетному році кошти, які були виділені з обласного бюджету, використані за належністю.

Кредиторської заборгованості, у тому числі із заробітної плати та за комунальні послуги, немає.

Із загальної суми коштів, які були виділені у 2023 році на утримання установи – 3770500, 00 грн., на 31.12.2023 року використано – 2683064,84 грн.

Решта – 87435,16 грн. були повернуті з рахунку установи до обласного бюджету.

У розрізі КЕКВ розподіл коштів наступний:

2111 (оплата праці) – план: 2946000 грн., залишок: 26,51 грн.;

2120 (нарахування) – план: 648000 грн., залишок: 68177,37 грн.;

2210 (предмети, матеріали) – план: 15000 грн., залишок: 3123 грн.;  
 2240 (послуги) – план: 101000 грн., залишок: 1210,35 грн.;  
 2271 (теплопостачання) – план: 51400 грн., залишок: 10000 грн.;  
 2272 (водопостачання) – план: 5100 грн. залишок: 757,04 грн.;  
 2273 (електропостачання) – план: 18000 грн. залишок: 3957,65 грн.;  
 2275 (інші комунальні послуги) – план: 1000 грн., залишок: 183,24 грн.;

Загалом, фінансування контактного центру завжди відбувалося вчасно та у розмірах, які подавалися згідно бюджетних запитів:



При цьому, не зважаючи на фактичне збільшення витрат на утримання установи, з 2017 року по 2020 та протягом 2022-2023 рр. спостерігалася тенденція до зниження відсотку зростання загальної суми витрат на рік, порівняно з попереднім:

- у 2017 році кошторис, порівняно з 2016 роком збільшився на 34%;
- у 2018 році кошторис, порівняно з 2017 роком збільшився на 26%;
- у 2019 році кошторис, порівняно з 2018 роком збільшився на 16%;
- на 2020 рік кошторис, порівняно з 2019 роком збільшився на 5%;
- на 2021 рік кошторис, порівняно з 2020 роком збільшився на 23%;
- на 2022 рік кошторис, порівняно з 2021 роком збільшився на 18%;
- на 2023 рік кошторис, порівняно з 2022 роком зменшився на 4%.

### ***III. Забезпечення виконання основних функцій***

Протягом звітнього 2023 року контактним центром у розрізі основних завдань проводилася така робота та отримані наступні результати.

## **1. Забезпечення функціонування гарячої лінії Обласного контактного центру (0800-502-230).**

Протягом звітнього періоду працівники Обласного контактного центру продовжили приймати звернення не лише за традиційним номером гарячої лінії: 0800-502-230, а й за додатковими номерами: 066-656-87-27, 050-692-74-31.

Фахівці контактного центру постійно, цілодобово надавали допомогу вимушено переміщеним особам, усні консультації та роз'яснення, а також реєстрували звернення від жителів області з актуальних проблемних питань.

Також, забезпечено приймання звернень та надання інформації з інших напрямків:

- отримання запитів щодо надання допомоги у поселенні на території Полтавської області мешканців прифронтових регіонів;
- отримання запитів щодо гуманітарних потреб вимушених переселенців та жителів Полтавщини;
- фіксування повідомлень про підвищення цін на товари та послуги для населення в області та випадки незаконного продажу алкоголю;
- отримання зауважень про недоліки системи оповіщення населення та функціонування мережі сховищ і укриттів в області;
- отримання повідомлень з питань територіальної оборони області, у тому числі щодо підозрілих осіб, можливих посібників ворога, порушень режиму світломаскування, пересування ворожих загонів чи техніки тощо.

Протягом року контактним центром на гарячі лінії було отримано 11953 дзвінки (у 2022 році – 34784), зареєстровано – 3206 звернень (у 2022 році – 12895).

Порівняно з попереднім періодом зменшилася і кількість дзвінків – у 3 рази, і кількість зареєстрованих звернень – у 4 рази.

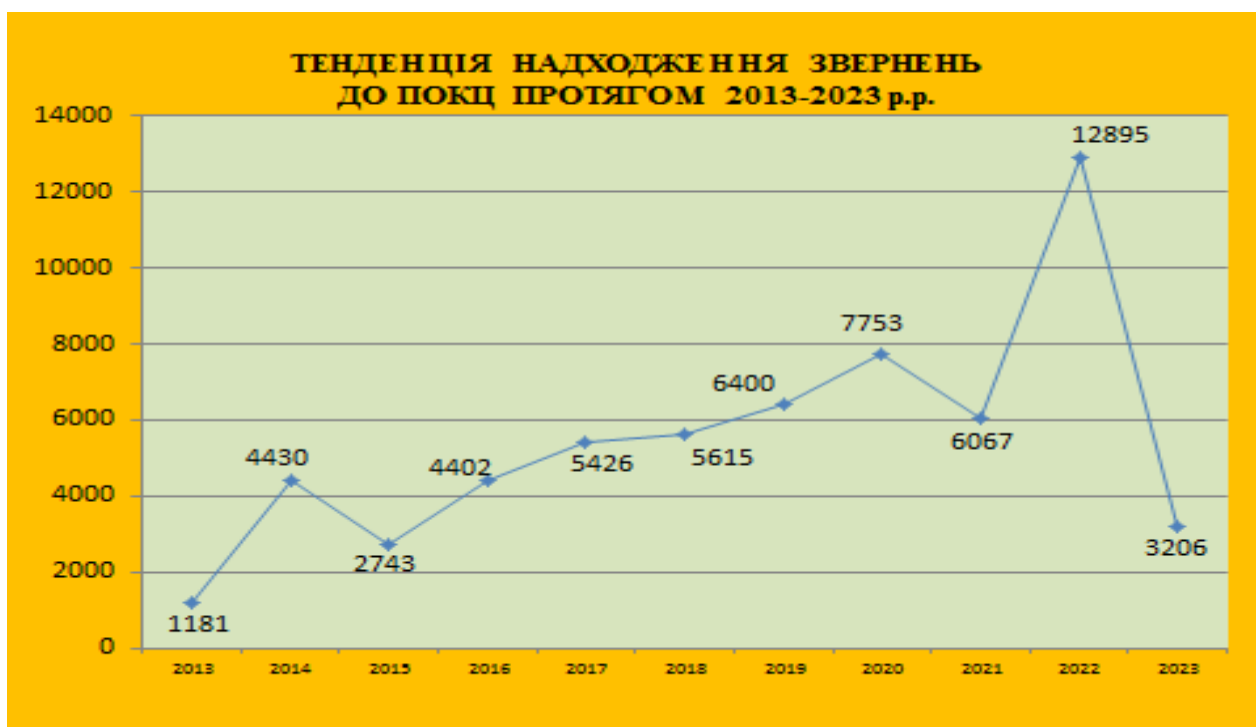
Тенденція цілком закономірна, з урахуванням загальнодержавної ситуації та подій на фронті. Все це призвело до суттєвого зменшення дзвінків від ВПО щодо тимчасового розміщення та надання гуманітарної допомоги.

Разом з тим, такі звернення були і найчастіше протягом року зверталися мешканці Харківщини, Донецької, Луганської та Запорізької областей.

Усім вимушено переміщеним особам було запропоновано місця тимчасового розселення в гуртожитках закладів освіти різного рівня, насамперед, комунальні обласні та державні.

Окрім вище зазначених проблемних питань порушувалися і традиційні проблеми: житлово-комунальні, соціальні, пенсійні, благоустрою та будівництва, дотримання законності та правопорядку, зарплати тощо.

Загальна статистика та тенденція надходження звернень до Обласного контактного центру протягом 2013-2022 р.р. наступна:



Загальна тенденція надходження зареєстрованих звернень до Обласного контактного центру протягом 2023 року (в розрізі місяців):



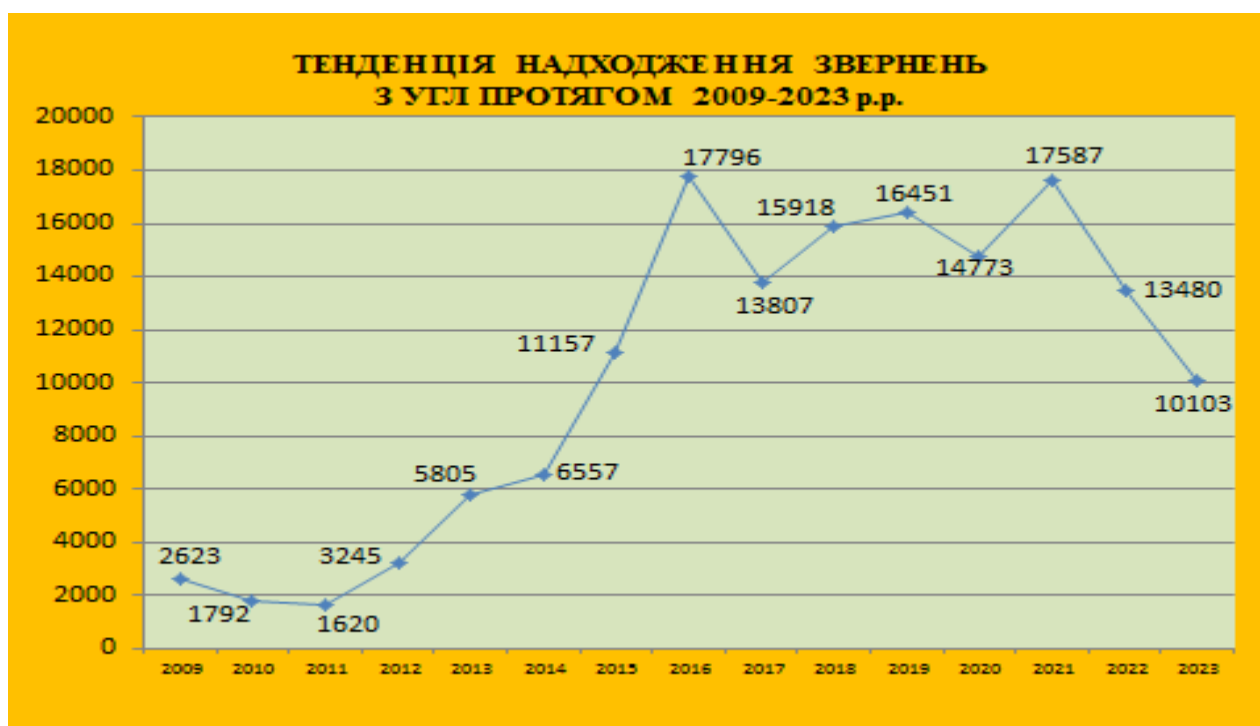
Починаючи з 2016 року тривала тенденція до щорічного зростання показника кількості отриманих звернень (за винятком 2021 та 2023 років). Середній річний показник за 11 років становить 5,8 тис. шт. на рік. Загальна кількість від початку роботи – 64040 звернень.

## **2. Забезпечення приймання та опрацювання звернень, які надсилалися до Полтавської ОВА з Урядової гарячої лінії (15-45).**

Фахівцями Обласного контактного центру протягом року, традиційно, забезпечувалося прийняття звернень з Урядової гарячої лінії.

Загалом протягом 2023 року було прийнято та опрацьовано 10103 таких звернення. Порівняно з минулим роком цей показник зменшився на 25% (у 2022 році – 13480).

Якщо взяти тенденцію надходження звернень до Полтавської ОДА/ОВА та Обласного контактного центру з Урядової гарячої лінії за період з початку роботи Урядового контактного центру (2009-2023рр.), то отримаємо наступну картину:



Середній річний показник звернень становить 10,1 тис. шт. на рік, але співвідношення середніх показників за період 2009-2014рр. і період 2015-2023 рр. буде на користь крайніх дев'яти років – 3,6 тис. шт. проти 14,6 тис. шт. на рік.

Починаючи з 2015, за підсумками кожного календарного року кількість звернень, яка надсилалася до Полтавської ОВА становила не менше 10 тис.

Дана тенденція, коли в один рік мали сплеск звернень, на наступний – їх зменшення, пояснюється тими проблемними питаннями та загальним станом справ, які мали місце кожного конкретного періоду.

Наприклад, 2015-2016 роки – сплеск звернень від ВПО окремих районів Донецької і Луганської областей, а також від мобілізованих для участі в проведенні АТО/ООС.

2017-2019 роки нічим особливим не відзначалися. Були традиційні проблеми з різних сфер життя людей.

У 2020 році розпочалася пандемія КОВІДу, що призвело до зміни тематики порушених питань. Їх кількість, звичайно ж. збільшилася, але більшу частину питань закривали наданням усних консультацій та повідомлень, що зменшувало кількість тих, які направлялися для безпосереднього розгляду до обласних адміністрацій.

Протягом 2021 року ситуація з пандемією дещо стабілізувалася і знову на перше місце вийшли традиційні проблемні питання, насамперед, житлово-комунальні та соціальні.

2022 рік почався з повномасштабної військової агресії РФ. Кількість повідомлень, знову ж таки, зросла, але більшість питань вирішувалися оперативно, в телефонному режимі. Натомість, 2023 рік – став роком стабілізації ситуації, що вплинуло на проблематику і дало такий графік.

Найбільш актуальні питання, які порушувалися у цих зверненнях, це соціальний захист населення та житлово-комунальне господарство.

Після певної стабілізації на фронті та входження в нові умови життєдіяльності, питання цих двох основних блоків чергувалися за своєю актуальністю в помісячному розрізі.

Серед питань житлово-комунального господарства найбільш актуальними були: вимкнення електропостачання, ремонт доріг, будинків, ліфтів, внутрішньо будинкових мереж тощо.

Питання соціального захисту населення лідирували абсолютну більшість року і стосувалися затримки соціальних виплат, субсидій, надання гуманітарної та матеріальної допомоги тощо.

Більшість отриманих звернень було направлено для розгляду до органів влади та місцевих громад згідно компетенції.

На близько 1,5 тис. звернень відповідь було надано Обласним контактним центром (переважно щодо неотримання відповіді на своє звернення, висловлення подяк, надання довідкової та проміжної інформації тощо).

### **3. Опрацювання звернень, які надходили з контакт-центру Міністерства охорони здоров'я України.**

Протягом звітнього періоду продовжилася робота контактного центру, спрямована на виконання пункту 2.1. Постанови Верховної Ради України від 20 жовтня 2020 року №937 «Про заходи запобігання поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19) та захисту всіх систем життєдіяльності країни від негативних наслідків пандемії та нових біологічних загроз».

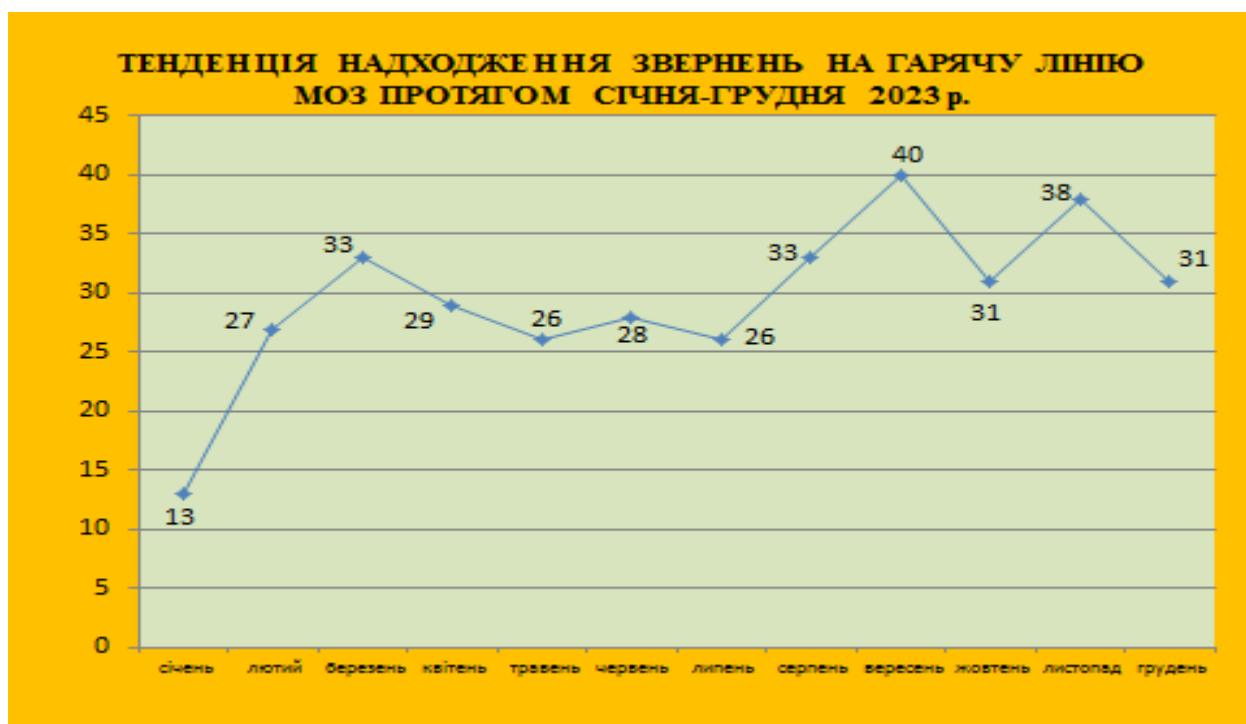
Зокрема, тривала взаємодія з контактним центром МОЗ України щодо забезпечення прийняття, опрацювання, направлення на розгляд та закриття звернень з медичної тематики.

Дана тематика дещо втратила свою актуальність через іншу, більш вагому та трагічну подію – повномасштабне вторгнення Росії, але залишається актуальною.

Усі звернення, які надійшли з контакт-центру МОЗ України протягом січня-грудня 2023 року, персональна відповідальність за які покладена особисто на директора центру, були розглянуті, відповіді прикріплені в програмному комплексі [adelina.com.ua](http://adelina.com.ua) МОЗ України.

Звернення, які були надіслані під грифом «Термінові», розглядалися невідкладно та вирішувалися в телефонному режимі.

Загалом, тенденція надходження повідомлень від МОЗ до Полтавської ОВА в помісячному розрізі наступна:



Загальна їх кількість з початку року становить – 355, від початку опрацювання – 3345. Порівняно з 2022 роком кількість таких звернень збільшилася на 22% (у 2022 році – 278).

Основні питання, які порушувалися заявниками, стосувалися неякісного надання медичної допомоги, оскарження рішень щодо встановлення групи інвалідності, організації прийомів пацієнтів у медичних закладах, видачі рецептів, ліків тощо.

Всі звернення розглядаються міськими департаментами/управліннями охорони здоров'я спільно з причетними закладами.

### **5. Опрацювання звернень, які надходили від Уповноваженого з питань ВПО Мінреінтеграції України.**

На виконання доручень Віце-прем'єр-міністерки Ірини ВЕРЕЩУК контактний центр продовжує приймання та опрацювання звернень, які надходять від Мінреінтеграції та стосуються проблематики ВПО:

- надання гуманітарної допомоги для ВПО;
- надання тимчасового житла для ВПО;

виплата компенсації власникам житла, які прихистили ВПО.

Загальна їх кількість з початку року – 597, від початку роботи – 742. Порівняно з попереднім роком їхня зросла у 4 рази, але варто зауважити, що даний контакт-центр почав працювати лише з листопада 2022 року (у 2022 році – 145).

Всі питання опрацьовуються, як безпосередньо фахівцями контактного центру, так і спільно з громадами.

### **6. Опрацювання повідомлень, які надходили до чат-боту «Написати Дмитру ЛУНІНУ».**

Протягом січня-вересня тривала робота з опрацювання питань, які надходили через чат-бот «Написати Дмитру ЛУНІНУ».

За підсумками року із заявниками відбулося 5616 активних сесій, що у 4,7 рази менше порівняно з 2022 роком (у 2022 році – 26384)

Загалом за час його функціонування (12.04.2022 – 07.09.2023) отримали такі статистичні показники.

Загальна кількість:

підписників з початку року – 2111, від початку роботи чату – 16250 осіб;

активних сесій з початку року – 5616, від початку роботи чату – 33649;  
вхідних повідомлень від початку року – 30578 повідомлень, від початку роботи чату – 160457.

На 07.09.2023 року було окремо зафіксовано 3562 повідомлення, які прийнято в роботу для предметного розгляду та вирішення порушених питань.

До чат-боту зверталися не лише мешканці Полтавщини, але й вимушені переселенці.

Порушували самі різноманітні питання:

територіальної оборони, матеріально-технічного забезпечення військовослужбовців, мобілізації;

надання гуманітарної допомоги для ВПО/затримка з реєстрацією як ВПО;

поселення ВПО/виплати компенсації/евакуації;

роботи пунктів видачі допомоги, підтримка різних категорій населення;

припинення роботи підприємств та заводів, невиплати зарплати;

скарги на підвищення цін, а також проблеми через реалізацію спиртних напоїв;

повідомлення про недоліки в роботі системи цивільного захисту, функціонування сховищ, укриттів/світломаскування населених пунктів/сигнали оповіщення;

запитання та пропозиції щодо комендантської години;

житлово-комунальні питання/благоустрій;

питання освітнього процесу (роботи шкіл, садочків)/діяльності гуртків;

роботи громадського транспорту;  
охорони здоров'я;  
декомунізації в м.Полтаві та області загалом.

Оскільки чат-бот функціонував на постійній основі, то традиційного режиму робочого часу в даному випадку не було. Як правило, спілкування відбувалося в період часу з 08 години ранку до 23 години вечора щоденно, без вихідних і святкових днів. Це вимагало неабияких, насамперед, моральних зусиль та орієнтування в більшості сфер діяльності ОВА та органів місцевого самоврядування.

Директором установи особисто надавалися усні консультації з різних питань на звернення, які надходили в чат-бот «Написати Дмитру ЛУНІНУ».

Функціонування чат-боту було чудовим, зручним та практичним способом в цілодобовому режимі комунікувати з мешканцями області та вимушеними переселенцями, надавати їм актуальну і корисну інформацію, сприяти вирішенню життєвих проблем тощо.

### **7. Звернення, що надходили на спеціалізовану гарячу лінію.**

На виконання доручення керівництва Полтавської ОВА, враховуючи зростання кількості та актуальності звернень даної тематики, з 26 квітня в контактному центрі розпочала роботу спеціалізована гаряча лінія для учасників бойових дій, родин мобілізованих та загиблих військовослужбовців (095-186-53-60, понеділок-п'ятниця, з 09.00 до 18.00).

Фахівці на лінії працювали за кількома основними напрямками:

надання інформації щодо діючих у громадах програм підтримки родин мобілізованих, оскільки обсяг та вид допомоги в кожній різний;

роз'яснення алгоритму отримання допомоги з обласного бюджету згідно положень обласної Комплексної програми, яка передбачає фінансову підтримку визначених категорій громадян;

роз'яснення алгоритмів отримання державної підтримки родин загиблих військовослужбовців;

оформлення відповідного звернення з подальшим розглядом компетентними органами влади у разі потреби чи необхідності додаткового вивчення та розгляду проблеми.

З початку роботи лінії маємо 270 звернень.

### **8. Загальні тенденції.**

Протягом 2023 року контактним центром отримано та опрацьовано 20147 звернень, що в 2,6 рази менше, порівняно з 2022 роком (у 2022 році – 53220).

Джерела їх надходження розподілені наступним чином:

до чат-боту – 5616 (у 2022 році – 26384, зменшення у 4,7 рази);

з Урядової гарячої лінії – 10103 (у 2022 році – 13480, зменшення на 25%);

на гарячі лінії Обласного контактного центру – 3206 (у 2022 році – 12895, зменшення у 4 рази);

від МОЗ України – 355 (у 2022 році – 278, зростання на 22%);

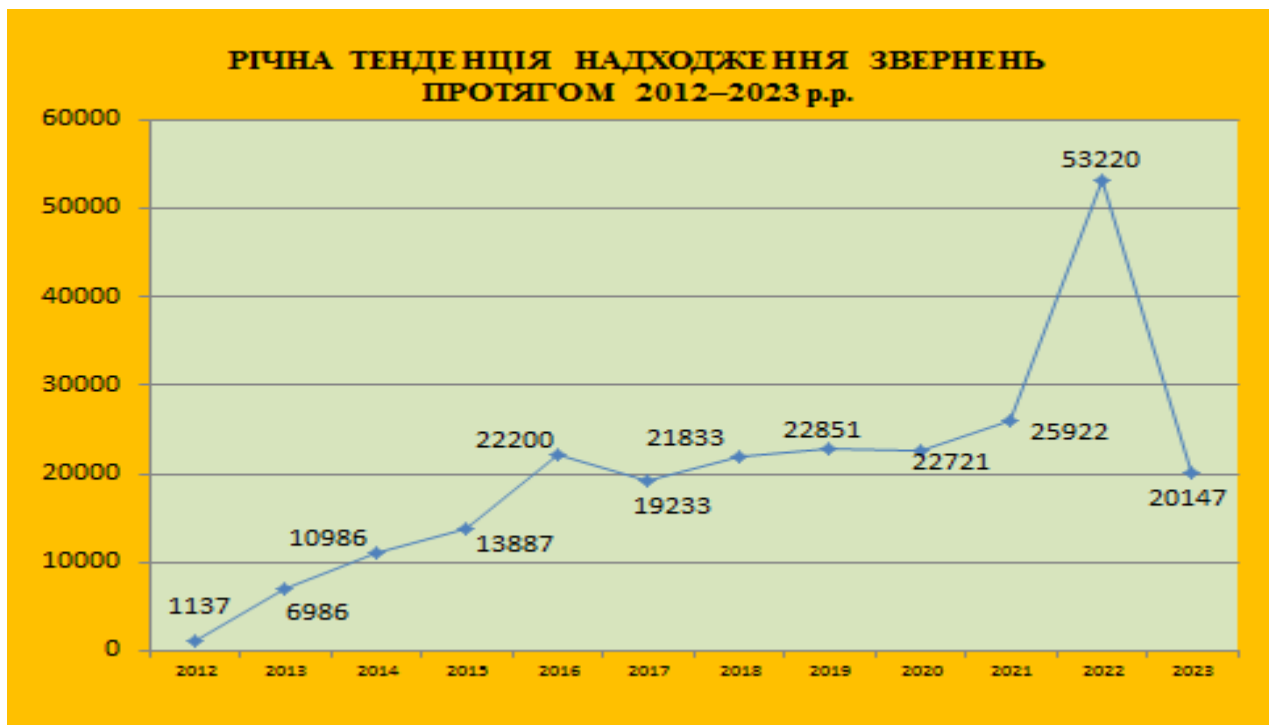
від Мінреінтеграції – 145 (у 2022 році – 145, зростання у 4 рази);

від Уповноваженого ВРУ з прав людини звернень не було (у 2022 році – 38).

Усього з початку діяльності контактного центру (вересень 2012 року) станом на 01.01.2024 року було прийнято та опрацьовано 247587 звернень.

Середній показник за рік – 20,6 тис. звернень.

Середній місячний показник – близько 1,7 тис. звернень.



Загалом, якщо порівнювати отримані показники з тими, що стосуються письмових звернень громадян, які опрацьовуються Відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації (протягом 2016-2023 рр. – середня річна кількість письмових звернень становить близько від 2,5 тис. до 3,5 тис. шт.), то середнє співвідношення електронних та письмових звернень становитиме приблизно 8 до 1 на користь електронних.

Така ситуація свідчить про те, що подання звернення до органів влади з використанням телефонії, Інтернету та інших сучасних засобів зв'язку і спілкування користується набагато більшою популярністю ніж традиційний лист через такі фактори, як: зручність, швидкість, багатофункціональність, зворотній зв'язок, нижчу вартість, доступність, прогресивність тощо.

## **8. Попередній розгляд та передача отриманих звернень засобами програмно-технічного комплексу на розгляд органам відповідно до компетенції.**

З метою забезпечення виконання даної функції, удосконалення процесів роботи та контролю за станом розгляду звернень, кількість яких зростає щорічно, з 01.01.2022 р. контактний центр функціонує за таким схематичним виглядом:



Даний розподіл дозволяє забезпечити:

- безперебійне приймання звернень громадян за телефонною лінією, веб-сайтом, електронною поштою, іншими способами передачі інформації в мережі Інтернет;
- внесення інформації до загального реєстру звернень;
- ознайомлення зі змістом, визначення відповідального виконавця, підготовку супровідних доручень до кожного звернення;
- внесення інформації про виконавця в історію звернення;
- направлення реєстраційних карток електронною поштою конкретним виконавцям;
- здійснення зворотного контролю за фактом отримання звернення до виконання;
- здійснення загального контролю за ходом розгляду звернення у встановлені законодавством терміни;
- закриття звернення шляхом приєднання файлу відповіді до картки у програмно-апаратному комплексі або залишення його на додатковому контролі до остаточного вирішення порушеного питання;

- здійснення зворотного зв'язку із заявниками для отримання підтвердження від них безпосередньо про вирішення порушеного питання.

На звітний період 100% усіх звернень громадян направляються до виконавців електронною поштою у день їх отримання.

У разі потреби чи за вимогою, відповіді заявникам надсилаються за допомогою електронної пошти чи месенджерів.

Загалом, співпраця в частині забезпечення розгляду звернень громадян протягом роботи контактного центру налагоджена з усіма органами влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, що розташовані на території Полтавської області.

В умовах режиму воєнного стану громадяни все ще не мають можливості безперешкодно звертатися до органів влади, брати участь у особистих прийомах.

У цих умовах надається перевага використанню засобів телефонії, електронного зв'язку, чатів, месенджерів, інших безконтактних способів спілкуванню, що є найпростішим і найдієвішим способом звернення.

В Полтавській області чи не єдиним доступним джерелом продовжує залишатися безкоштовна цілодобова гаряча лінія контактному центру 0-800-502-230 та додатково уведені телефонні номери.

Підтвердженням ефективності нашої діяльності є свідчення самих заявників, які неодноразово повідомляли операторам центру, що під час їхнього безпосереднього звернення до органів влади різного рівня, підприємств, установ чи організацій, посадові особи цих органів, для пришвидшення вирішення проблеми, рекомендували громадянам звернутися на гарячу лінію контактному центру.

## **9. Надання необхідних роз'яснень та довідкової інформації у відповідь на звернення з питань, що не потребують розгляду органами влади.**

До контактному центру з Урядової гарячої лінії надсилаються звернення, які потребують, насамперед, конкретного розгляду порушених заявниками питань.

Натомість, більша частина звернень до Обласного контактному центру містить питання, відповіді на які надають безпосередньо працівники центру, як усно в телефонному режимі, так і письмово, готуючи власну відповідь у найкоротші терміни.

Порівняно з минулим 2022 роком кількість консультацій суттєво збільшилася, оскільки в телефонному режимі оперативно вирішувалися питання поселення людей в місцях компактного проживання, надання довідкової інформації щодо діяльності пунктів видачі гуманітарної допомоги, порядку оформлення статусу ВПО, соціальних допомог тощо.

## **10. Підсумки**

Протягом 2023 року Обласним контактним центром було забезпечено виконання своїх основних завдань.

На даний час контактний центр, завдяки здобутому досвіду 2014-2015 рр. – періоду активних бойових дій в зоні АТО/ООС, 2020-2021 рр. – періоду пандемії КОВІД-19, досить швидко перебудував та продовжує свою роботу і алгоритми взаємодії з органами влади у процесі вирішення поставлених завдань.

На даний час контактний центр є абсолютно автономним і незалежним від прив'язки до стаціонарних робочих місць. У роботі використовуються можливості гугл-диску, що дає доступ до свого робочого місця і баз даних з будь-якої безпечної точки, де є доступ до мережі Інтернет.

Враховуючи продовження режиму воєнного стану та боротьби за визволення території держави від окупантів, протягом 2024 року очікується не менший обсяг роботи з урахуванням можливих нюансів та розвитку ситуації.

У 2024 році в контактному центрі заплановані до реалізації певні зміни, які дозволять розширити спектр діяльності, можливість для заявників звертатися до ОВА, отримувати інформацію та консультацію.

Зокрема, заплановано розпочати роботу власного чат-боту, оновленого програмного забезпечення, нової спеціалізованої лінії для осіб з інвалідністю тощо.

Директор

Віталій БУГАЄЦЬ