

ІНФОРМАЦІЯ

про роботу комунальної бюджетної установи „Обласний контактний центр” Полтавської обласної ради та звернення, які надійшли на Урядову телефонну „гарячу лінію” в 2022 році

I. Організаційно-правові аспекти діяльності

Робота комунальної бюджетної установи „Обласний контактний центр” Полтавської обласної ради протягом 2022 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 2022 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.

Інформація про Полтавський обласний контактний центр неодноразово оприлюднювалася в засобах масової інформації, на офіційному веб-сайті облдержадміністрації, поширюється через соціальну мережу «Фейсбук» та розроблений власними силами веб-сайт.

24 лютого 2022 року назавжди стане і для України і для переважної більшості цивілізованого світу межею між мирним життям і віроломним нападом російської федерації на нашу країну.

У зв'язку з цим змінилися і організаційні принципи роботи та завдання контактного центру.

На виконання доручень Начальника Полтавської обласної військової адміністрації Дмитра ЛУНІНА та рішень Обласного гуманітарного штабу ОВА усі працівники контактного центру перейшли на цілодобовий режим чергування на гарячих лініях з метою вирішення основних завдань:

- отримання запитів щодо надання допомоги у поселенні на території Полтавської області мешканців на першому етапі війни Сумської та Харківської областей;
- 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.

Період між 24 та 28 лютого став проміжком часу для від лагодження взаємодії між контактним центром та органами влади, правоохоронними органами, організації та відточування внутрішніх процесів тощо.

Основна повноцінна і найбільш якісна робота розпочалася з 1 березня.

II. Фінансування центру

За результатами діяльності у 2022 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 2022 році на утримання установи – 3792700, 00 грн. (ще 50 тис. грн. було виділено додатково на запит установи у липні місяці на оплату послуги зв'язку, враховуючи суттєве збільшення витрат на обслуговування гарячої лінії 0800502230 через збільшення кількості дзвінків від вимушених переселенців), на 31.12.2022 року використано – 3735617,13 грн.

Решта – 107082,87 грн. були повернуті з рахунку установи до обласного бюджету.

У розрізі КЕКВ розподіл коштів наступний:

2111 (оплата праці) – план: 2968200 грн., залишок: 116,53 грн.;

2120 (нарахування) – план: 642500 грн., залишок: 30359,45 грн.;

2210 (предмети, матеріали) – план: 20000 грн., залишок: 16000 грн.;

2240 (послуги) – план: 137000 грн., залишок: 45898,30 грн.;

2250 (відрядження) – план: 5000 грн., залишок: 2500 грн.;

2271 (теплопостачання) – план: 51400 грн., залишок: 2400 грн.;

2272 (водопостачання) – план: 5100 грн. залишок: 2497,53 грн.;

2273 (електропостачання) – план: 18000 грн. залишок: 6127,82 грн.;

2275 (інші комунальні послуги) – план: 1000 грн., залишок: 183,24 грн.;

2800 (інші витрати) – план 1000 грн., залишок: 1000 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 рік включно 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 звітного 2022 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).

Безумовно події, біль, трагедія, що почалися вранці 24 лютого, наклали свій відбиток на проблемні питання, з якими зверталися жителі не лише Полтавщини, а в більшій мірі ті, хто намагався врятуватися від лихоліття війни.

Для того щоб максимально задовольнити потреби і розширити власні можливості працівники Обласного контактного центру з березня приймали звернення не лише за традиційним номером гарячої лінії: 0800-502-230, а й були відкриті додаткові номери: 066-846-47-59, 066-673-53-03, 050-692-74-31.

Традиційні щоденні питання відійшли в сторону, натомість фахівці контактного центру долучилися до постійного, цілодобового надання допомоги вимушено переміщеним особам, усних консультацій та роз'яснень.

Обсяг дзвінків та звернень був наскільки значним, що, окрім усіх працівників центру, які були переведені на чергування на телефонах, довелося залучати фахівців Полтавського обласного центру для сім'ї, дітей та молоді (керівник – Півень С.В.). Щодня від 2 до 4 фахівців ЦСССДМ були залучені до денного чергування.

Якщо прослідкувати березневий розподіл дзвінків і конкретних звернень стосовно лише однієї тематики – надання тимчасового житла (усього – 5784), то мали таку тенденцію дзвінків протягом вказаного місяця:

- з 1 по 10 березня – 3580 дзвінків та повідомлень;
- з 11 по 20 березня – 1357 дзвінків та повідомлень;
- з 21 по 31 березня – 847 дзвінки та повідомлення.

Найчастіше на початку війни зверталися мешканці Харківщини (м.Харків) та Сумщини (м.Суми, м.Тростянець, м.Охтирка). Також в нашій області рятувалися жителі Донецької, Луганської, Чернігівської, Київської, Запорізької, Дніпропетровської, Миколаївської областей.

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

У процесі роботи було налагоджено взаємодію з контактним центром Полтавської міської ради, представництвом у Полтавській області Червоного Хреста, волонтерськими організаціями тощо.

Згодом, разом із зменшенням хвилі ВПО почали надходити прохання щодо надання гуманітарної допомоги, у тому числі для мешканців Полтавської області, одиноких та мало захищених осіб (м.Полтава та інші райони області).

Після того як Урядом було врегульовано окремі питання стосовно виплат компенсацій і допомог для ВПО, контактним центром почали надаватися консультації щодо порядку подачі заявок на такі виплати, адреси органів соціального захисту для реєстрації ВПО тощо.

З 01 березня контактний центр було залучено до збору повідомлень стосовно випадків підвищення цін на товари і послуги та незаконного продажу алкоголю на території області.

При цьому, дзвінки про такі факти надходили не лише від мешканців Полтавщини. Телефонували з Сумської, Чернігівської, Київської, Дніпропетровської, Львівської та інших областей.

Перша половина березня відмітилася значною щоденною кількістю повідомлень даної тематики, що є цілком логічним, оскільки відповідним контролюючим органам необхідний був певний час аби охопити перевітками та щоденним моніторингом проблемні торгові точки по області.

- з 01 по 10 березня – 387 повідомлень;
- з 11 по 20 березня – 284 повідомлення;
- з 21 по 31 березня – 199 повідомлень.

Інформація про завищені ціни надходила практично стосовно усіх видів продуктів харчування та товарів широкого вжитку – хліб, борошно, макаронні вироби, цукор, олія, овочі, масло, молоко, консерви, вода, яйця, медичні засоби та препарати, засоби гігієни (памперси дитячі і дорослі в першу чергу).

Миттєво зросли ціни на пальне на АЗС області (АВТОТРАНС, БРСМ-Нафта, БВС, ОККО, ВОГ, ПАРТНЕР тощо). Подекуди вартість пального досягала 45-47 грн. за 1 літр.

Загалом, практично всі великі торговельні мережі області підвищили ціни – «Маркетопт», АТБ, «Сільпо», «Оптовичок», «Хуторок», «Салтівський», «Рідне село», аптеки – «Тріоль», «Низькі ціни», «СВ», «Бажаємо здоров'я», «Бюджетна аптека», «Міка» тощо.

Зростання вартості пального спричинило певну хвилю підвищення вартості проїзду на маршрутах області: Полтава-Кременчук, Полтава-Щербані, Полтава-Мачухи, Полтава-Куклинці, Критий ринок-Судіївка, Полтава-Ковалівка, Полтава-Старі Санжари, Полтава-Нижні Млини.

Органами поліції та Держпродспоживслужби, Антимонопольного комітету, податковими органами безперервно здійснюються перевірки та моніторинг ситуації по області.

З тематики функціонування сховищ, укриттів та роботи системи оповіщення області в перший місяць війни надійшло 133 повідомлення.

Протягом першої половини березня переважно порушувалися питання функціонування сховищ, насамперед, у м.Полтава та м.Кременчук (неналежний стан, відсутність безперешкодного доступу, невідповідність розташування з позначками на он-лайн мапі тощо).

Серйозне занепокоєння викликало у мешканців Полтавщини неналежне охоплення значних територій системою оповіщення про повітряну загрозу.

Врешті-решт дане питання було врегульовано за рахунок поширення загальнодоступних телеграм каналів (Дмитро Лунін/Полтавська ОВА, ДСНС-Полтава тощо) та мобільного додатку «ТРИВОГА».

На гарячу лінію також надходили повідомлення з тематики територіальної оборони області.

В дану тематику входили повідомлення стосовно функціонування блок-постів, можливого пересування ворога територією області, дотримання світломаскування під час дії комендантської години тощо.

Протягом другої половини березня основна тематика таких повідомлень – це світломаскувальні заходи в м.Полтаві та м.Кременчук.

На відміну від березня місяця, коли основна частина ВПО складалася з жителів Сумської та Чернігівської областей, у квітні більшість звернень було від мешканців Харківщини (Харків, Балаклія, Дергачі, Барвінкове та інші).

Починаючи з 19 квітня суттєво збільшилася аудиторія з числа ВПО і питаннями надання гуманітарної допомоги по містам та громадам області. Ця тенденція лише наростала з кожним днем і свого піку досягла на кінець квітня, коли відкрилися центри видачі продуктових наборів у Полтаві, Кременчуці, Горішніх Плавнях, Миргороді та Лубнах. ВПО з інших громад щодня масово надсилали прохання про допомогу.

Протягом другої половини весни – літа 2022 року більшість звернень було від мешканців Харківщини, Донецької та Луганської областей. Повторно почали звертатися мешканці громад Сумської області, а також Дніпропетровщини, Миколаївщини, які зазнавали безперервних обстрілів з боку ворога.

Восени та на початку зими більшість звернень було від мешканців Донецької та Луганської областей. Також продовжували звертатися мешканці Харківщини, Запоріжжя, Херсонщини, Дніпропетровщини.

Таким чином з першого дня війни і до кінця року продовжували звертатися мешканці громад та областей, які найбільше страждали від регулярних обстрілів ворога, насамперед, цивільних та житлових об'єктів.

Протягом року контактним центром усього було отримано на гарячі лінії 34784 дзвінки, зареєстровано – 12895 звернень.

Порівняно з попереднім періодом збільшилася і кількість дзвінків – у 4,4 рази (у 2021 році – 7946), і кількість зареєстрованих звернень – у 2,1 рази (у 2021 році – 6067).

Окрім вище зазначених проблемних питань – надання житла, гуманітарної допомоги та соціальних виплат для ВПО, порушувалися і традиційні проблеми: житлово-комунальні, соціальні, пенсійні, благоустрою та будівництва, дотримання законності та правопорядку, виплати зарплати тощо.

Починаючи з другої половини жовтня, в повсякденне життя майже кожного мешканця області увійшли такі словосполучення, як «аварійні» та «погодинні вимкнення», «критична інфраструктура», «дефіцит електроенергії» тощо.

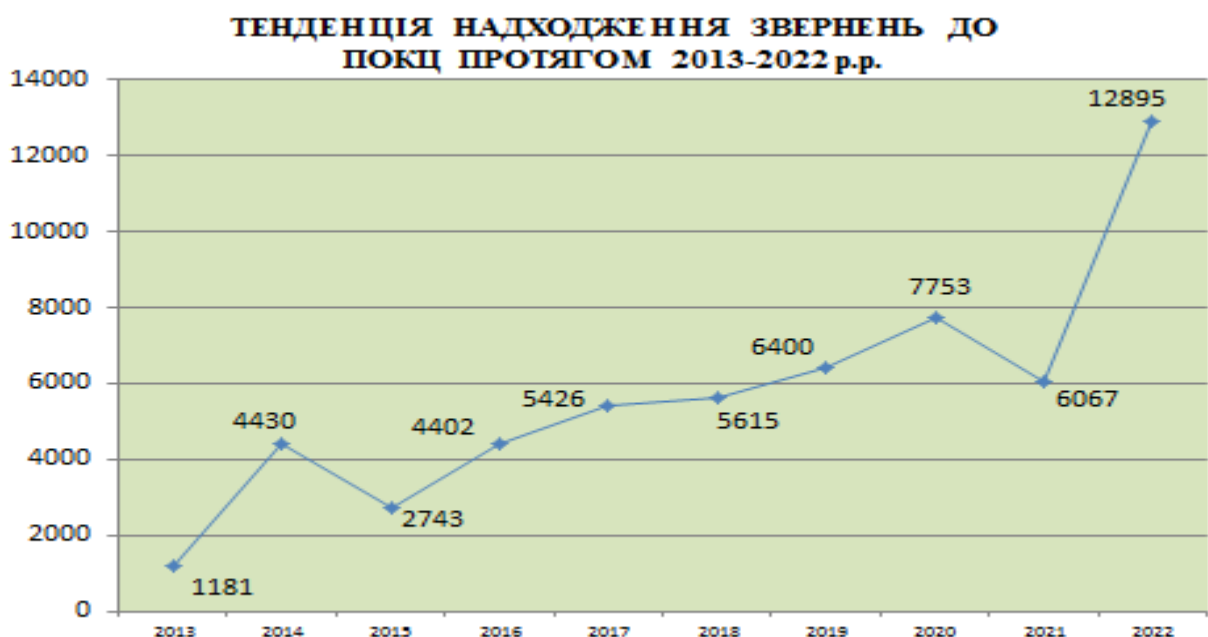
Це було пов'язано з початком регулярних ворожих ударів по енергооб'єктам нашої країни із застосуванням ракет, дронів-камікадзе та безпілотників з метою позбавлення можливості отримувати стабільно основні послуги: водо-, тепло-, енергопостачання.

У зв'язку з цим з циклічною періодичністю ми почали отримувати масові звернення стосовно вимкнення послуги електропостачання, коректності застосування графіків погодинних вимкнень (ГПВ) тощо.

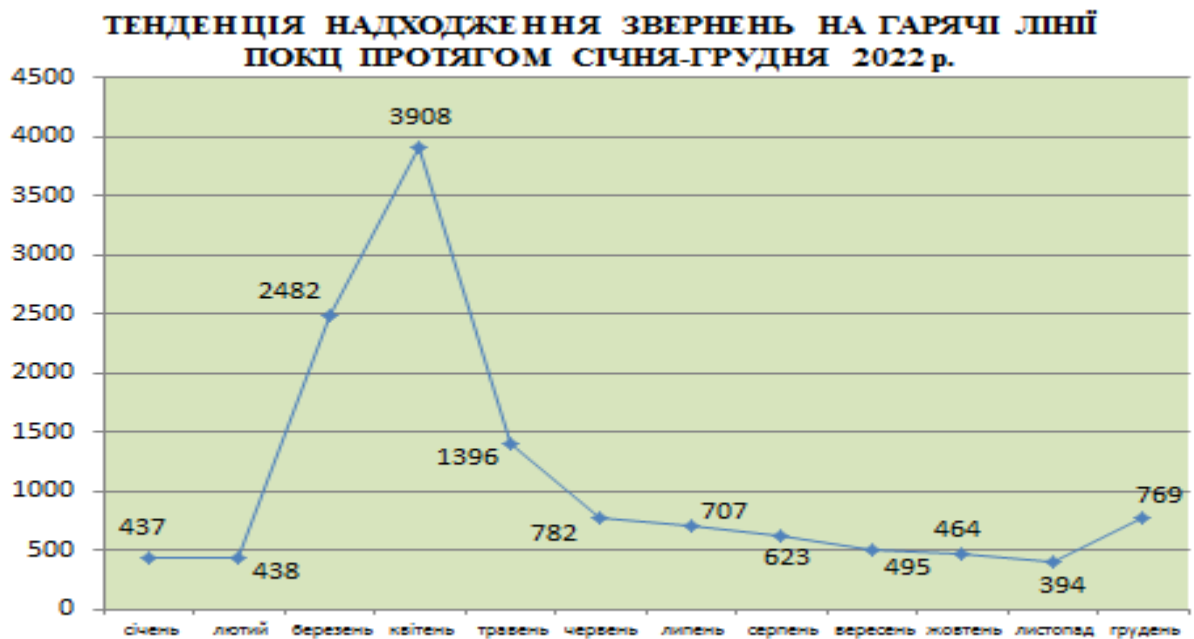
Такі хвилі звернень були наприкінці жовтня, в середині листопада та в першій половині грудня.

Кількість дзвінків і звернень в такі періоди доходила від кількох сотень до однієї тисячі за день.

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 2022 року (в розрізі місяців):



Починаючи з 2016 року тривала тенденція до щорічного зростання показника кількості отриманих звернень (за винятком 2021 року). Середній річний показник за 10 років становить 6,1 тис. шт. на рік. Загальна кількість – 61307 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.

У березні сервери Урядового контактного центру зазнали хакерських атак. Певний час програмне забезпечення УКЦ не функціонувало належним чином. Крім того, військові дії, які точилися в безпосередній близькості від столиці нашої держави, постійні обстріли та бомбардування ворожою авіацією Києва, порушило нормальний режим роботи державної установи.

Працівники центру змушені були працювати у сховищах, на станціях метро, дистанційно тощо.

На жаль, така ж ситуація в організації роботи протягом минулого року спостерігалася і в наших колег з інших регіональних контактних центрів – Сумського, Запорізького, Херсонського, Миколаївського, Одеського, Дніпропетровського, Київського, Луганського тощо.

Усього за березень було отримано 266 звернень, що є найменшим місячним показником за увесь час взаємодії між ПОКЦ та УКЦ.

Так, надходили поодинокі звернення стосовно надання комунальних послуг, виплати соціальних допомог, врегулювання юридичних та майнових питань тощо.

Надалі, з вигнанням ворога з території Київської області, ситуація в роботі Урядового контактного центру стабілізувалася. До роботи на гарячій лінії було залучено волонтерів. Звернення почали реєструватися в програмному забезпеченні та регулярно надсилатися до ОВА.

Загалом протягом 2022 року працівниками Обласного контактного центру було прийнято та опрацьовано 13480 звернень, які надійшли від Урядового контактного центру. Порівняно з 2021 роком цей показник зменшився на 23% (у 2021 році – 17587 звернень).

Якщо взяти тенденцію надходження звернень безпосередньо з Урядової гарячої лінії за період з початку роботи Урядового контактного центру (2009-2022рр.), то отримаємо наступну картину:



При загальній кількості звернень, які були надіслані до Полтавської облдержадміністрації для розгляду з урядового контактного центру (142611 звернень), середній річний показник звернень становить 10,2 тис. шт. на рік, але співвідношення середніх показників за період 2009-2014рр. і період 2015-2022 рр. буде на користь останньої вісімки років – 3,6 тис. шт. проти 15,1 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.

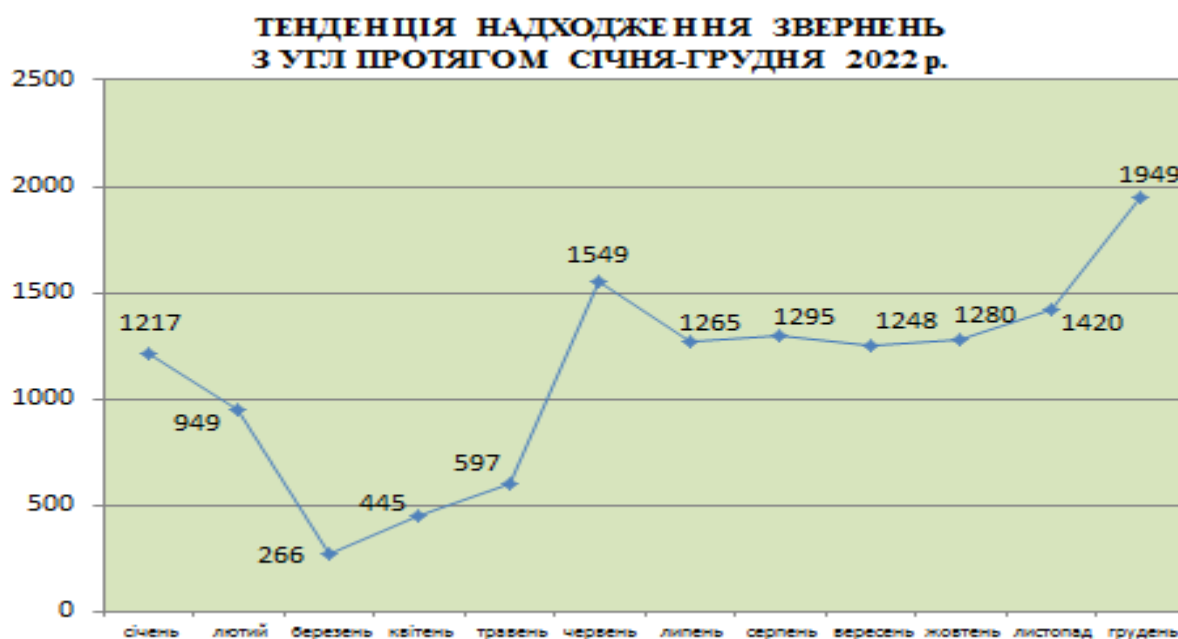
У 2020 році розпочалася пандемія КОВІДу, що призвело до зміни тематики порушених питань. Їх кількість, звичайно ж. збільшилася, але більшу частину питань закривали наданням усних консультацій та повідомлень, що зменшувало кількість тих, які направлялися для безпосереднього розгляду до обласних адміністрацій.

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

Як і було зазначено раніше, 2022 рік почався з повномасштабної військової агресії РФ. Кількість повідомлень, знову ж таки, зросла, але більшість питань вирішувалися оперативним, в телефонному режимі.

Все це і дало такий графік.

В помісячному розрізі звернення з УКЦ надходили таким чином:



З червня місяця діяльність Урядового контактного центру стабілізувалася.

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.

Так, протягом другого півріччя 2022 року питання комунального господарства становили від 13% (у липні) до 62% від загальної кількості звернень (у грудні). Переважно основними темами були: вимкнення електропостачання, ремонт доріг, будинків, ліфтів, внутрішньо будинкових мереж тощо.

Питання соціального захисту населення становили від 69% (у липні) до 25% від загальної кількості звернень (у грудні).

Тобто, коли не було проблем з електропостачанням, актуальними ставали питання соціальних виплат та гуманітарної допомоги для ВПО, і навпаки.

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

На близько 500 звернень відповідь було надано Обласним контактним центром (переважно питання застосування графіків погодинних та аварійних вимкнень).

На жаль, війна вплинула на сферу розгляду звернень громадян і вперше з 2015 року не вдалося забезпечити вчасний розгляд усіх отриманих звернень.

Цьому є об'єктивні причини:

перелаштування роботи органів влади та місцевого самоврядування на військові рейки протягом березня-травня;

мобілізація чи звільнення певної частини працівників або виїзд їх за кордон;

періодичні тривалі вимкнення енергопостачання в громадах, у тому числі безпосередньо в структурних підрозділах органів влади чи місцевого самоврядування, що унеможливило вчасне та якісне опрацювання звернень.

Загальна кількість таких звернень – до 5% від усіх отриманих з Урядового контактного центру.

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 тематики КОВІД-19.

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

Наприкінці лютого доступ до програмно-апаратного комплексу МОЗ був заблокований. І лише з червня його було відновлено.

Усі звернення, які надійшли з контакт-центру МОЗ України протягом січня-грудня 2022 року, персональна відповідальність за які покладена особисто на директора центру, були розглянуті, відповіді прикріплені в програмному комплексі adelina.com.ua МОЗ України.

Звернення, які були надіслані під грифом «Термінові», були вирішені протягом кількох годин.

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



Таким чином загальна кількість звернень з початку року становить – 278.

Порівняно з 2021 роком кількість таких звернень суттєво зменшилася – у 8 разів (у 2021 році – 2268 звернень).

4. Опрацювання звернень, які надходили від Регіонального представника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Навесні 2022 року, а саме протягом квітня-травня було налагоджено співпрацю з Регіональним представником Уповноваженого ВРУ з прав людини в Полтавській області.

За цей час отримано 38 повідомлень через Телеграм. Переважно порушувалися питання надання гуманітарної допомоги для ВПО, які перемістилися в громади Полтавщини. Також, зверталися і окремі місцеві родини, які опинилися у скрутному фінансовому стані через збройну агресію росії.

Всі звернення були розглянуті. За можливості, надавалася відповідна допомога, насамперед, у вигляді продуктів харчування.

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

Починаючи з листопада 2022 року, за дорученням Віце-прем'єр-міністерки Ірини ВЕРЕЩУК до Полтавської ОВА, як і до всіх інших адміністрацій, почали надходити на опрацювання звернення від Уповноваженого з питань ВПО Мінреінтеграції.

Завданням нашої установи є щоденне прийняття таких звернень, їх попереднє опрацювання та направлення до розгляду.

Протягом 2022 року їх отримано 145:

в листопаді – 29;

у грудні - 116.

Основні питання, які порушуються, це: виплати грошових допомог для ВПО, надання допомоги з пошуком житла та виплата компенсації власникам житла за проживання ВПО.

6. Опрацювання повідомлень, які надходять до чат-боту «Написати Дмитру ЛУНІНУ».

Нову форму спілкування з громадянами почали з 12 квітня 2022 року, шляхом прийняття повідомлень в чат-бот «Написати Дмитру ЛУНІНУ».

Уже станом на 1 травня, за 18 днів роботи чату, його підписниками стали 2947 осіб. Було зафіксовано 3736 активних сесій та 14634 вхідних повідомлень.

Загальна кількість підписників на 01.01.2023 року становить 14162 особи. За цей час маємо 26384 активних сесій та 130112 вхідних повідомлень.

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

Робота в чат-боті вимагає неабияких, насамперед, моральних зусиль та орієнтування в більшості сфер діяльності і ОВА й органів місцевого самоврядування. На даний час це найбільш масова та відповідальна ділянка роботи контактного центру та директора особисто.

Оскільки чат-бот функціонує на постійні основі, то традиційного режиму робочого часу в даному випадку немає. Як правило, спілкування відбувається в період часу з 08 години ранку до 23 години вечора щоденно, без вихідних і святкових днів.

Також, налагоджено єдиний алгоритм розгляду питань, що потребують додаткової уваги з боку органів влади. Створено гугл-таблицю, де щоденно вносяться питання з чату. Всі задіяні виконавці мають доступ до неї та активно працюють.

Загалом, на 01.01.2023 року зафіксовано 2850 повідомлень, 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.

7. Загальні тенденції.

Протягом 2022 року контактним центром отримано та опрацьовано 53220 звернень.

Джерело їх надходження розподілене наступним чином:

до чат-боту – 26384 (у 2021 році аналогів не було);

з Урядової гарячої лінії – 13480 (зменшення на 23% до 2021 року);

на гарячі лінії Обласного контактного центру – 12895 (зростання у 2,1 рази до 2021 року);

від МОЗ України – 278 (зменшення у 8 разів до 2021 року);

від Мінреінтеграції – 145 (у 2021 році аналогів не було);

від Уповноваженого ВРУ з прав людини – 38 (у 2021 році аналогів не було).

Таким чином показник отриманих звернень за 2022 рік рівно у два рази перевищив показник 2021 року (у 2021 році – 25922 звернення).

Усього з початку діяльності контактного центру (вересень 2012 року) станом на 01.01.2023 року було прийнято та опрацьовано 227440 звернень.

Середній показник за рік – 22,7 тис. звернень.

Середній місячний показник – близько 2 тис. звернень.



Загалом, якщо порівнювати отримані показники з тими, що стосуються письмових звернень громадян, які опрацьовуються Відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації (протягом 2016-2022 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, було погоджено з керівництвом облдержадміністрації нову структуру контактного центру з 01.1.2022 р. 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 контактної 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 контактної центру 0-800-502-230 та додатково уведений 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 контактної центру.

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

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

Натомість, більша частина звернень до Обласного контактної 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 2021 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.

IV. Висновки

Протягом 2022 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.

Роботу центру неодноразово протягом року було перевірено Офісом Президента України, Секретаріатом Кабміну, Мінреінтеграції України, керівництвом Полтавської ОВА тощо.

Враховуючи продовження режиму воєнного стану та боротьби за визволення території держави від окупантів, протягом 2023 року очікується не менший обсяг роботи з урахуванням можливих нюансів та розвитку ситуації.

Директор



Віталій БУГАЄЦЬ