

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**про роботу Комунальної бюджетної установи**  
**„Обласний контактний центр” Полтавської обласної ради в 2024 році**

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

Робота Комунальної бюджетної установи „Обласний контактний центр” Полтавської обласної ради протягом 2024 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 2024 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 Ради оборони області усі працівники контактного центру продовжили роботу в цілодобовому режимі чергування на гарячих лініях з метою вирішення визначених завдань.

Протягом звітнього періоду тривала тісна взаємодія 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 (гаряча лінія з питань рекрутингу), впроваджено власний чат-бот та оновлене програмне забезпечення контактного центру.

***II. Фінансування центру***

За результатами діяльності у 2024 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 2024 році на утримання установи – 4668400, 00 грн., на 31.12.2024 року використано – 4567186,68 грн. Решта – 101213,32 грн. були повернуті з рахунку установи до обласного бюджету.

У розрізі КЕКВ розподіл коштів наступний:

2111 (оплата праці) – план: 3567400 грн., залишок: 166,42 грн.;

2120 (нарахування) – план: 773800 грн., залишок: 49767,65 грн.;

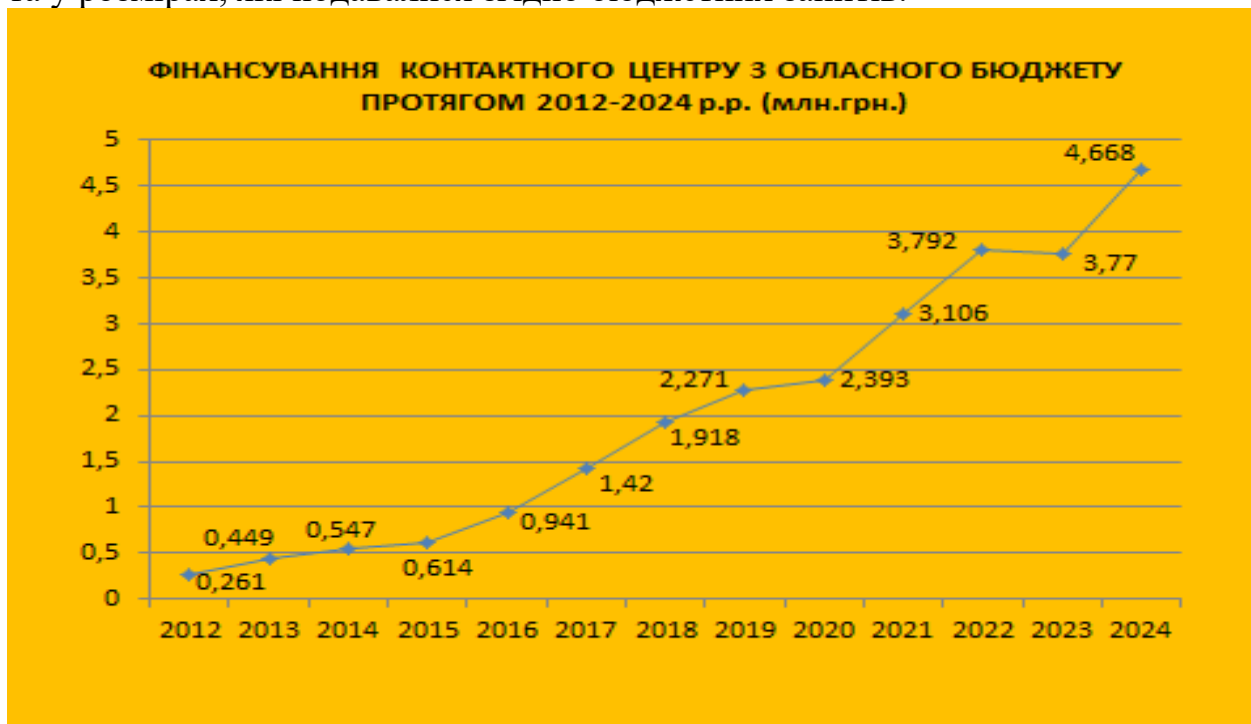
2210 (предмети, матеріали) – план: 10000 грн., залишок: 80 грн.;

2240 (послуги) – план: 241700 грн., залишок: 33006,16 грн.;

2271 (теплопостачання) – план: 50000 грн., залишок: 10000 грн.;

2272 (водопостачання) – план: 5100 грн. залишок: 2846,04 грн.;

2273 (електропостачання) – план: 19400 грн. залишок: 5222,15 грн.;  
 2275 (інші комунальні послуги) – план: 1000 грн., залишок: 124,90 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%;
- на 2024 рік кошторис, порівняно з 2023 роком збільшився на 19%.

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

Протягом звітного 2024 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 звітного 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 9593 дзвінки (у 2023 році – 11953), зареєстровано – 2676 звернень (у 2023 році – 3206).

Порівняно з попереднім періодом зменшилася і кількість дзвінків – на 20%, і кількість зареєстрованих звернень – на 17%.

Тенденція цілком закономірна, з урахуванням загальнодержавної ситуації, коли населення та бізнес адаптувалися до реалій воєнного стану, а внутрішньо переміщені особи – до нових умов проживання. Все це призвело до суттєвого зменшення дзвінків, насамперед, від ВПО щодо тимчасового розміщення та надання гуманітарної допомоги.

Набагато менший відсоток звернень фіксувався і щодо застосування в області графіків погодинних вимкнень електроенергії для побутових споживачів (ГПВ), порівняно з 2023, і особливо – четвертим кварталом 2022 року.

Разом з тим, запити від ВПО були і найчастіше протягом року зверталися мешканці Харківщини, Донецької та Луганської областей.

Усім вимушено переміщеним особам було запропоновано місця тимчасового проживання у відповідній мережі закладів, яка була сформована на підставі пропозицій від громад.

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 2013-2024 р.р. наступна:



Починаючи з 2016 року тривала тенденція до щорічного зростання показника кількості отриманих звернень (за винятком 2021 року). Після прогнозованого сплеску звернень у зв'язку з повномасштабним вторгнення ворога (2022 рік), наступні два роки спостерігається тенденція до зменшення підсумкової кількості заяв і скарг. Середній річний показник за 12 років становить 5,2 тис. шт. на рік. Загальна кількість від початку роботи – 66402 звернення.

Загальна тенденція надходження зареєстрованих звернень до Обласного контактного центру протягом 2024 року (в розрізі місяців):



Особливих пікових моментів протягом року не було за винятком липня, коли були застосовані жорсткі графіки вимкнень електроенергії унаслідок чергової атаки на енергосистему країни.

## **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 2024 року було прийнято та опрацьовано 10064 звернення. Порівняно з минулим роком цей показник зменшився на 1% (у 2023 році – 10103). Від початку роботи контактного центру опрацьовано – 155055 заяв та скарг.

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 (2009-2024рр.), то отримаємо наступні показники:



Середній річний показник звернень становить 10,1 тис. шт. на рік, але співвідношення середніх показників за період 2009-2014рр. і період 2015-2024 рр. буде на користь крайніх дев'яти років – 3,6 тис. шт. проти 14,1 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.

2022 рік почався з повномасштабної військової агресії РФ. Кількість повідомлень, знову ж таки, зросла, але більшість питань вирішувалися оперативно, в телефонному режимі. Натомість, 2023-2024 – стали роками певної 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.

Питання соціального захисту населення лідирували абсолютну більшість року і в підсумку стали найбільш масовими – 4427 або 44% від звернень, що надійшли з Урядової гарячої лінії.

У більш детальному розрізі проблематика даного блоку складалася з таких питань:

- надання гуманітарної допомоги – 1397;
- виплати ВПО – 1312;
- соціальні виплати – 827;
- надання матеріальної допомоги – 352;
- діяльність соціальних закладів – 146;
- надання пільг – 111;
- надання статусу – 92;
- надання засобів реабілітації – 77;
- захист дітей – 41;
- пакунок малюка – 25;
- субсидії – 21;
- санаторно-курортне лікування – 20.

Питань житлово-комунального господарства у підсумку посіли друге місце за масовістю – 2731 або 27% від звернень, отриманих з Урядової гарячої лінії.

У більш детальному розрізі проблематика даного блоку складалася з таких питань:

- відсутність чи неякісне надання послуги електропостачання – 914;
- ремонт ліфтів – 445;
- оплата комунальних послуг – 443;

відсутність чи неякісне надання послуги водопостачання – 263;  
 відсутність чи неякісне надання послуги тепlopостачання – 186;  
 ремонт будинків – 120;  
 обслуговування будинкових лічильників – 109;  
 обслуговування прибудинкових територій – 79;  
 відсутність чи неякісне надання послуги газопостачання – 58;  
 видача документів/довідок – 25;

Більшість отриманих звернень було направлено для розгляду до територіальних громад згідно компетенції.

На близько 2 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 звітного 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 2024 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.

Загальна їх кількість з початку року становить – 498. Порівняно з 2023 роком кількість таких звернень збільшилася на 29% (у 2023 році – 355). Від початку опрацювання – 3843.

За тематикою дані звернення розподілені таким чином:  
 зауваження до роботи медичних закладів (лікарні) – 746;  
 питання вакцинації – 304;  
 зауваження до роботи сімейних лікарів – 284;  
 виклик/невиїзд швидкої допомоги/мобільних бригад – 170;  
 зауваження до роботи поліклінік – 150;  
 зауваження до роботи лабораторних центрів – 95;  
 зауваження до роботи МСЕК – 74.

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

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

Контактний центр спільно з Управлінням у справах реінтеграції, соціального захисту ветеранів та внутрішньо переміщених осіб Полтавської ОВА 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 – 169 (у 2023 – 597). Порівняно з попереднім роком їхня зменшилася у 3,5 рази. Від початку роботи спільно з громадами опрацьовано 911 звернень.

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

Протягом 2024 року продовжили отримувати звернення на спеціалізовану гарячу лінію від членів родин мобілізованих та загиблих захисників і захисниць країни (095-186-53-60, понеділок-п'ятниця, з 09.00 до 18.00).

Отримано 137 дзвінків (у 2023 – 270). З початку роботи лінії маємо 407 звернень.

Фахівцями центру надається інформація щодо:

діючих у громадах області програм підтримки військовослужбовців та членів їх родин;

алгоритму отримання допомоги в межах обласної Комплексної програми;

алгоритму надання допомоги від державних органів;

порядку оформлення та розгляду звернень, які потребують більш предметного розгляду та вирішення питань.

Усі звернення розглядаються спільно з фахівцями Управління у справах реінтеграції, соціального захисту ветеранів та внутрішньо переміщених осіб ОВА, Полтавського ОТЦК та СП, місцевих громад тощо.

#### **7. Звернення, що надходили на гарячу лінію з питань рекрутингу.**

На виконання доручення заступника начальника Полтавської ОВА Максима КАЛІНІНА контактний центр було залучено до реалізації в області експериментального проекту Міноборони «Рекрутинг».

З 22 березня 2024 року розпочала роботу гаряча лінія з питань рекрутингу у зв'язку з відкриттям в Полтаві рекрутингового центру.

Режим роботи гарячої лінії: з понеділка по п'ятницю (8.00 год. – 17.00 год.)

Протягом року отримано 135 дзвінків.

Оператором надавалася інформація про:

- проект Міноборони «Рекрутинг»;
- відмінності рекрутингу від мобілізації;
- місце розташування та графік роботи рекрутингового центру;
- роботу сайту Центр рекрутингу української армії;
- ресурси, де розташовані наявні вакансії для рекрутингу тощо.

### **8. Звернення, що надходили через чат-бот.**

З метою розширення можливостей для комунікації з жителями області та внутрішньо переміщеними особами, які перебувають на Полтавщині, в Обласному контактному центрі з 21 травня 2024 року розпочато роботу чат-боту за посиланням: [https://t.me/poltava\\_region\\_contact\\_centerbot](https://t.me/poltava_region_contact_centerbot)

Чат-бот надає можливість в цілодобовому режимі оформити звернення з будь-яких питань та надіслати його до контактної центру ОВА. Також, в ньому розміщено номер телефону гарячої лінії, на який можна зателефонувати у зручний для заявника час.

З понеділка по п'ятницю у визначені години (з 09.00 до 15.00) один з операторів контакт-центру може відповідати на питання заявників у режимі он-лайн.

Від початку роботи зареєстровано 51 звернення.

### **9. Загальні тенденції.**

Протягом 2024 року контактним центром отримано та опрацьовано 13730 звернень, що на 32% менше, порівняно з 2023 роком (у 2023 – 20147).

Джерела їх надходження розподілені наступним чином:

- з Урядової гарячої лінії – 10064 (у 2023 – 10103, зменшення на 1%);
- на гарячі лінії Обласного контактної центру – 2676 (у 2023 – 3206, зменшення на 17%);
- від МОЗ України – 498 (у 2023 – 355, зростання на 29%);
- від Мінреінтеграції – 169 (у 2023 – 145, зростання на 14%);
- на спеціалізовану гарячу лінію для родин мобілізованих – 137 (у 2023 – 270, зменшення на 49%);
- на гарячу лінію з питань рекрутингу – 135 (у 2023 дана лінія ще не працювала);
- на чат-бот контактної центру – 51 (у 2023 чат бот ще не працював);
- оператори центру загалом отримали 9593 дзвінки (у 2023 – 11953, зменшення на 20%).

З початку діяльності контактної центру (вересень 2012 року) станом на 01.01.2025 року було прийнято та опрацьовано 261317 звернень.

Середній річний показник – 21,8 тис. звернень.

Середній місячний показник – близько 1,8 тис. звернень.



Близько 20 відсотків усіх звернень розглянуті в терміни, що не перевищують 15 днів. Вирішено позитивно прохання, порушені в 10 відсотках звернень.

З метою забезпечення виконання основних своїх функцій, удосконалення процесів роботи та контролю за станом розгляду звернень, кількість яких зростає щорічно, контактний центр виконує:

- 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.

Усі звернення громадян направляються до виконавців електронною поштою у день їх отримання або наступного дня зранку.

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 спілкування, 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.

Контактний центр залишається абсолютно автономним і незалежним від прив'язки до стаціонарних робочих місць. У роботі використовуються можливості гул-диск, що дає доступ до свого робочого місця і баз даних з будь-якої безпечної точки де є доступ до мережі Інтернет.

Завдяки здобутому досвіду 2014-2015 рр. – періоду активних бойових дій в зоні АТО/ООС, 2020-2021 рр. – періоду пандемії КОВІД-19, досить швидко та легко адаптуємо свою роботу і алгоритми взаємодії з органами влади, реагуючи на ситуацію та нові виклики.

Директор



Віталій БУГАЄЦЬ