

ІНФОРМАЦІЯ
про роботу Комунальної бюджетної установи
„Обласний контактний центр” Полтавської обласної ради в 2025 році

I. Організаційно-правові аспекти діяльності

Робота Комунальної бюджетної установи „Обласний контактний центр” Полтавської обласної ради протягом 2025 року була спрямована на забезпечення виконання завдань, визначених постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень».

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

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 звітного 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). Продовжили функціонувати традиційні канали зв'язку з громадянами: цілодобові безкоштовні телефонні лінії, у т.ч. з питань рекрутингу та для родин мобілізованих, чат-бот та оновлене програмне забезпечення контактного центру.

У грудні установі надано технічну можливість для інтеграції до CRM-системи Урядового контактного центру. Працівники пройшли стажування та навчання для повноцінної роботи на базі програмного забезпечення УКЦ, що розширило можливість направлення звернень громадян не лише за межі Полтавської області, а й до центральних органів влади, міністерств, комісій, агентств тощо.

II. Фінансування центру

За результатами діяльності у 2025 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 2025 році на утримання установи – 4668400, 00 грн., на 31.12.2025 року використано – 4452755,47 грн. Решта – 215644,53 грн. були повернуті з рахунку установи до обласного бюджету.

У розрізі КЕКВ розподіл коштів наступний:

2111 (оплата праці) – план: 3567400 грн., залишок: 124,39 грн.;

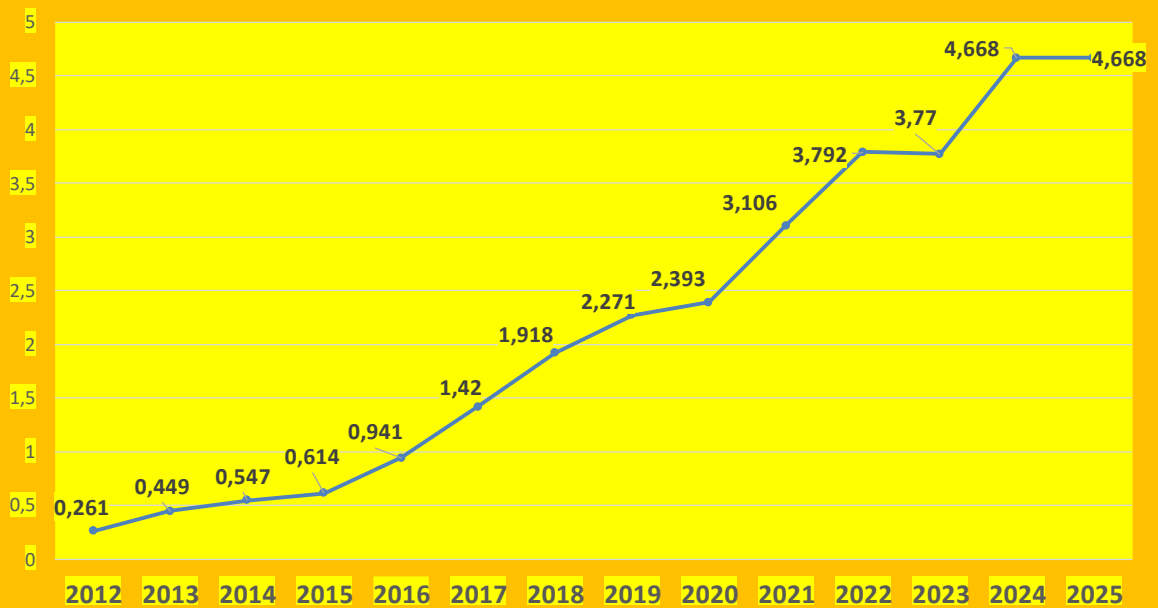
2120 (нарахування) – план: 784800 грн., залишок: 130099,80 грн.;

2210 (предмети, матеріали) – план: 30000 грн., залишок: 20597,10 грн.;

2240 (послуги) – план: 186300 грн., залишок: 46510,89 грн.;

2271 (теплопостачання) – план: 49000 грн., залишок: 8400 грн.;
 2272 (водопостачання) – план: 8000 грн. залишок: 2065,06 грн.;
 2273 (електропостачання) – план: 41900 грн. залишок: 7306,30 грн.;
 2275 (інші комунальні послуги) – план: 1000 грн., залишок: 540,99 грн.;

ФІНАНСУВАННЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА ПРОТЯГОМ 2012-2025 р.р. (млн. грн.)



- на 2025 рік кошторис, порівняно з 2024 роком, не зазнав змін.

III. Виконання основних функцій

Протягом звітного 2025 року контактним центром у розрізі основних завдань проводилася відповідна робота та отримані наступні результати.

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

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.

Забезпечено приймання звернень та надання інформації щодо:

- надання допомоги у розміщенні на території Полтавської області мешканців прифронтових регіонів;
- фіксації випадків гуманітарних потреб вимушених переселенців та жителів Полтавщини;

- реєстрації повідомлень про підвищення цін на товари та послуги для населення в області;

- отримання зауважень про недоліки системи оповіщення населення та функціонування мережі сховищ і укриттів в області;

- сигналів про підозрілих осіб, можливих посібників ворога, порушень режиму світломаскування, надання допомоги військовим.

Протягом року контактним центром на гарячі лінії надійшло 6238 дзвінків (у 2024 році – 9593), зареєстровано – 1886 звернень (у 2024 році – 2676).

Порівняно з попереднім періодом зменшилася і кількість дзвінків – на 35%, і кількість зареєстрованих звернень – на 30%.

На такі показники в першу чергу вплинула передача повноважень органам пенсійного фонду з нарахування і виплати усіх видів грошових допомог. У зв'язку з цим більшість дзвінків соціальної тематики почали надходити безпосередньо на гарячі лінії Пенсійного фонду.

Крім цього, зменшенню сприяли вирішення кількох ситуацій, які в 2024 році призвели до певного сплеску заяв і скарг. Це – врегулювання проблеми з ліфтами у Полтаві, відсутність протягом року, до листопада ГПВ, зменшення кількості запитів на отримання матеріальної та гуманітарної допомоги від жителів великих міст області.

Разом з тим, у четвертому кварталі 2025 року дещо активізувалися ВПО з Донецької області, які зверталися щодо надання притулку на Полтавщині.

Усім вимушено переміщеним особам було запропоновано місця тимчасового проживання у відповідній мережі закладів. Було посилено співпрацю та взаємодію з Управлінням у справах реінтеграції, соціального захисту ветеранів та внутрішньо переміщених осіб Полтавської ОВА.

Загальна статистика та тенденція надходження звернень до Обласного контактного центру протягом 2013-2025 р.р. наступна:



Після значного сплеску звернень у 2022 році, наступні три роки показують сталу динаміку до зменшення заяв і скарг. Середній річний показник за 13 років становить близько 5 тис. шт. на рік. Загальна кількість від початку роботи – 68288 звернень.

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

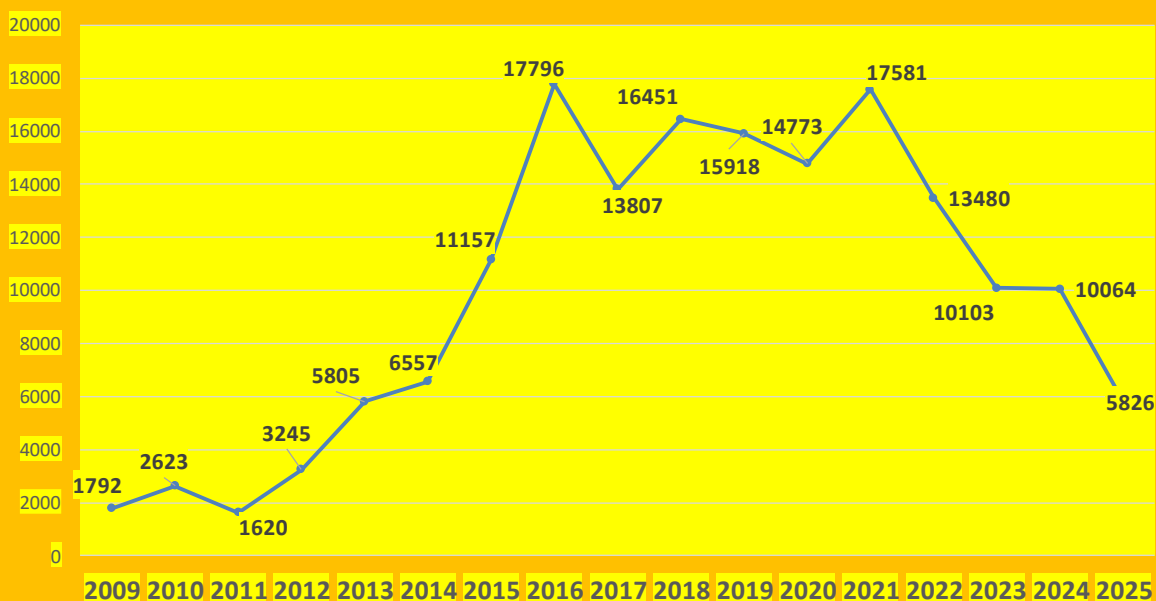
Фахівцями Обласного контактного центру протягом року забезпечувалося прийняття звернень з Урядової гарячої лінії.

У 2025 році було прийнято та опрацьовано 5826 звернень. Порівняно з минулим роком цей показник зменшився на 42% (у 2024 році – 10064). Від початку роботи контактного центру опрацьовано – 160881 заява та скарга.

Основна причина суттєвого зменшення кількості звернень полягає у перенаправленні Урядовим контактним центром з 1 липня близько 35% річної кількості звернень з питань соціального захисту населення безпосередньо до ГУ ПФУ в Полтавській області. Це питання щодо призначення, виплати, відмови, затримки, розміру усіх видів державних соціальних допомог.

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 (2009-2025рр.), то отримаємо наступні показники:

ТЕНДЕНЦІЯ НАДХОДЖЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ВІД УРЯДОВОЇ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ ПРОТЯГОМ 2013-2025 р.р.



Середній річний показник звернень становить 9,5 тис. шт. на рік, але співвідношення середніх показників за період 2009-2014рр. і період 2015-2025 рр. буде на користь крайніх років – 3,6 тис. шт. проти 13,3 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.

Майже подвійне зменшення показника у 2025 році має об'єктивну причину, яку зазначено вище.

Якщо конкретизувати, то найбільш актуальні питання, що порушувалися у цих зверненнях, стосувалися сфери соцзахисту та житлово-комунального господарства.

Питань соціального захисту населення отримано – 1575 або 27% від звернень, що надійшли з Урядової гарячої лінії (у 2024 – 4427 або 44%).

У детальному розрізі цей блок містив такі підпитання:

надання матеріальної допомоги – 505 (у 2024 – 352);

соціальні виплати – 395 (827);

виплати ВПО – 176 (1312);

надання гуманітарної допомоги – 131 (1397);

діяльність закладів – 120 (146), щодо влаштування до будинків-інтернатів, умов перебування в них, надання соціальних послуг, призначення соціального працівника, оформлення догляду, опіки чи піклування;

надання пільг – 78 (111), переважно щодо пільгового проїзду у громадському транспорті, лікування чи придбання ліків за державною програмою;

засоби реабілітації – 61 (77), щодо забезпечення ними, умов отримання та виплати компенсації за придбання за власні кошти;

надання статусу – 50 (92), переважно щодо отримання посвідчень та умов надання певного статусу;

санаторно-курортне лікування – 20 (20);

захист дітей – 19 (41), переважно щодо невиконання батьківських обов'язків;

пакунок малюка – 7 (25);

субсидії – 3 (21).

Якщо не брати до уваги питання, які з другого півріччя почали напряму направлятися УГЛ до органів Пенсійного фонду, що унеможливорює провести аналіз їх кількості та тенденцій, то серед інших аспектів маємо: зростання на 30% запитів від громадян на грошову допомогу та, водночас, зменшення у 10 разів заяв на гуманітарну підтримку.

Така тенденція пояснюється відсутністю у більшості випадків можливостей в громадах забезпечити своїх жителів чи вимушених переселенців продуктами харчування або одягом, натомість, грошова допомога, хоч і не в значному розмірі, надається в межах місцевих програм регулярно.

Питань ЖКГ надійшло 1531 або 26% від звернень, отриманих з Урядової гарячої лінії (у 2024 – 2731 або 27%).

Проблематика цього блоку містила такі питання:

відсутність чи неякісне надання послуги електропостачання – 684 (у 2024 – 914);

оплата комунальних послуг – 237 (443);

відсутність чи неякісне надання послуги водопостачання – 171 (263);

відсутність чи неякісне надання послуги тепlopостачання – 92 (186);

будинкові лічильники – 64 (109), переважно щодо заміни або обслуговування лічильників обліку спожитої електроенергії, їхньої повірки, контрольного зняття показника;

ремонт будинків – 64 (120);

ремонт ліфтів – 58 (445);

обслуговування прибудинкових територій – 53 (79);

відсутність чи неякісне надання послуги газопостачання – 46 (58);

видача документів/довідок – 11 (25).

Також, порушувалися питання в таких сферах:

діяльності посадових осіб – 620 (переважно скарги на роботу працівників підприємств – надавачів комунальних послуг);

культури – 491 (переважно декомунізаційні процеси);

охорони здоров'я – 355 (переважно зауваження щодо якості лікування, організації прийому пацієнтів, умов перебування в медичних закладах, надання рецептів та направлень);

благоустрою – 266 (переважно щодо ремонту доріг);

освіти – 132 (щодо організації роботи дошкільних та загальноосвітніх закладів);

надзвичайних ситуацій – 72 (щодо ліквідації наслідків стихійних лих та обстрілів);

аграрної політики та земельних відносин – 71 (переважно щодо виплати орендної плати та виділення землі);

дотримання законності – 62 (переважно скарги від родини одного заявника);

житлової політики – 59 (щодо надання житла для ВПО та родин військових);

діяльності підприємств та установ – 47 (щодо недоліків в організації роботи та прийому громадян);

транспорту – 34 (переважно щодо пільгового проїзду в громадському транспорті міст);

діяльності органів влади – 23 (переважно скарги від членів родини одного заявника);

міграційної політики – 20 (щодо видачі різного виду довідок та інших документів);

оплати праці – 17 (більшість звернень від працівників комунальних закладів Карлівки);

трудових відносин – 14 (щодо умов праці та реалізації інших положень КЗпП);

екології – 13 (щодо випадків забруднення повітря чи водойм);

архівів – 12 (щодо пошуку документів для підтвердження статусу або стажу);

роботи органів юстиції – 12 (переважно зауваження до роботи виконавчої служби Кременчука від одного заявника);

обороздатності – 10 (надання допомоги військовим).

Більшість отриманих звернень було направлено для розгляду до територіальних громад та структурних підрозділів Полтавської ОВА згідно компетенції.

На близько 300 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.

У січні 2025 року було припинено роботу гарячої лінії контакт-центру Міністерства охорони здоров'я, яка діяла 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».

Дана тематика втратила свою актуальність через повномасштабне вторгнення.

Було опрацьовано 7 звернень. Від початку роботи – 3850.

Наразі через програмний комплекс adelina.com.ua МОЗ України звернення до контактного центру не надсилаються.

5. Опрацювання звернень, які надходили від Мінсоцполітики 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 Мінсоцполітики 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 – 30 (у 2024 – 169). Порівняно з попереднім роком їхня зменшилася у 5,6 рази. Від початку роботи спільно з громадами опрацьовано 941 звернення.

6. Звернення, що надходили на спеціалізовану гарячу лінію.

Протягом 2025 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 112 дзвінків (у 2024 – 137). З початку роботи лінії маємо 519 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 2025 року отримано 61 дзвінок (у 2024 – 135). Від початку роботи – 196.

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

Чат-бот надає можливість в цілодобовому режимі оформити звернення з будь-яких питань та надіслати його до контактному 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.

Протягом 2025 року надійшло 37 звернень (у 2024 – 51). Від початку роботи – 88. Станом на 31.12.2025 кількість підписників становить 473.

9. Загальні тенденції.

Протягом 2025 року контактним центром отримано та опрацьовано 7959 звернень, що на 58% менше, порівняно з 2024 роком (у 2024 – 13730).

Джерела їх надходження розподілені наступним чином:

- з Урядової гарячої лінії – 5826 (у 2024 – 10064, зменшення на 58%);
- на гарячі лінії Обласного контактного центру – 1886 (у 2024 – 2676, зменшення на 30%);
- від МОЗ України – 7 (у 2024 – 498, даний проєкт закрито);
- від Мінсоцполітики – 30 (у 2024 – 169, зменшення у 5,6 рази);

на спеціалізовану гарячу лінію для родин мобілізованих – 112 (у 2024 – 137, зменшення на 18%);

на гарячу лінію з питань рекрутингу – 61 (у 2024 – 135, зменшення на 55%);

на чат-бот контактного центру – 37 (у 2024 – 51, зменшення на 27%);
оператори центру загалом отримали 6238 дзвінків (у 2024 – 9593, зменшення на 35%).

З початку діяльності контактного центру (вересень 2012 року) станом на 01.01.2026 року було прийнято та опрацьовано 269276 звернень.

Середній річний показник – 19,2 тис. звернень. Середній місячний показник кількості звернень – 1,7 тис.



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

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

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 контактного центру.

Контактний центр є абсолютно автономним і незалежним від прив'язки до стаціонарних робочих місць. У роботі використовуються можливості гул-диску, 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 БУГАСЦЬ