



ЧЕРКАСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

бульвар Шевченка, 185, м. Черкаси, 18001, тел. (0472) 36-11-13, 33-78-09
E-mail: cherk_kont.centr@ukr.net Код ЄДРПОУ 38668684

від 04.02.2025 № 10/01-03 на № _____ від _____

Черкаська обласна рада

Постійно діюча комісія
з питань комунальної власності,
підприємництва та регуляторної
політики

Про надання інформації

Надаємо інформацію щодо виконання Черкаським обласним контактним центром рішення обласної ради від 22.03.2013 № 21-7/VI „Про програму участі Черкаської області у Національній системі опрацювання звернень до органів виконавчої влади“, згідно з додатками.

- Додаток
1. Довідка про роботу Черкаського обласного контактного центру за 2024 рік;
 2. Довідка про фінансування Черкаського обласного контактного центру за 2024 рік;
 3. Інформація щодо опрацювання звернень, які надійшли до Черкаського обласного контактного центру з урядової та обласної „гарячих ліній“ з 01.01.2024 по 31.12.2024.

Директор

Лариса ХОДАКОВСЬКА

Юлія Слизюх (0472)337809

Черкаська обласна рада



536/01-143 від 04.02.2025

Довідка

про роботу Черкаського обласного контактного центру за 2024 рік

Черкаський обласний контактний центр (далі — Центр) за допомогою програмно-апаратного комплексу Єдиної системи опрацювання звернень забезпечує приймання, опрацювання та направлення за належністю звернень заявників, які надійшли на урядову „гарячу лінію“ за єдиним телефонним номером 15-45 або через Інтернет та безперебійне функціонування:

- обласної телефонної „гарячої лінії“ 0-800-508-876, (0472)36-11-13;
- телефонної „гарячої лінії“ Черкаського обласного контактного центру для ветеранів війни та членів їх сімей 0689008686;
- цілодобової роботи „гарячої лінії“ обласної військової адміністрації за номерами 0686218029, 0504201356 в складі міжвідомчого координаційного штабу щодо дотримання прав, свобод та законних інтересів внутрішньо переміщених осіб в Черкаській області.

В межах повноважень Центр надає можливість громадянам на реалізацію права на звернення до центральних та місцевих органів виконавчої влади задля вирішення нагальних життєвих проблем, внесення пропозицій, отримання консультаційної допомоги тощо.

Відповідно до п. 6.1 Положення про Черкаський обласний контактний центр, звернення направляються на виконання за належністю органам виконавчої влади відповідно до компетенції (які в свою чергу розглядають та опрацьовують звернення в межах наданих повноважень чи перенаправляють до відповідних підрозділів за належністю).

Поza увагою не залишається жодне звернення, Центр гарантує збереження інформації про персональні дані заявників, забезпечує оперативний розгляд звернень громадян структурними підрозділами Черкаської обласної державної адміністрації (далі - облдержадміністрація), територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади, районними державними адміністраціями, виконавчими комітетами міст обласного значення, територіальними громадами області.

Фахівці Центру:

- інформують громадян усіх регіонів України з актуальних питань в умовах воєнного стану (евакуація, переїзд, тимчасове та постійне поселення, поведження громадян під час повітряної тривоги, об'єктів укриття по місту та області, порядок перетину блокпостів в комендантську годину в області тощо);

- консультують в межах компетенції внутрішньо переміщених осіб з питань соціального забезпечення населення (реєстрація ВПО, розміщення та контакти органів соціальної сфери, соціальні виплати);

- допомагають в розміщенні на території Черкаської області евакуйованого населення з районів бойових дій та тимчасово окупованих територій.

Протягом 2024 року працівниками Центру опрацьовано 22 552 звернення, з них; 15 183 – безпосередньо до Центру, 5 481 – через урядову „гарячу лінію“. Найбільше заявників турбували питання соціального захисту населення, комунального господарства, охорони здоров'я, діяльності посадових і службових осіб, благоустрою та будівництва.

З 2023 року працює власний інтернет ресурс – сайт Черкаського обласного контактного центру <https://okc.ck.gov.ua/>, на якому є можливість залишити електронне звернення. В подальшому електронне звернення громадянина опрацьовується працівниками ЧОКЦ та в разі потреби направляється на розгляд до відповідних структур та установ, які безпосередньо мають вирішувати проблему чи прохання, порушені у зверненні. Заявник у свою чергу сповіщається через електронну пошту, що його звернення опрацьовується відповідним підприємством чи установою. Про результат розгляду звернення заявника вже безпосередньо інформує відповідач (установа, яка безпосередньо займалася порушеною проблематикою).

На виконання розпорядження Черкаської обласної державної адміністрації від 02.06.2023 № 286 Центр забезпечує виконання завдань координаційного центру підтримки цивільного населення при Черкаській обласній державній адміністрації відповідно до доручень керівництва облдержадміністрації. А саме – участь керівника Центру в роботі координаційного центру підтримки цивільного населення при Черкаській обласній державній адміністрації, організація роботи робочої групи з питань внутрішньо переміщених осіб координаційного центру підтримки цивільного населення; участь у роботі робочої групи з питань ветеранів, військовослужбовців та членів їх сімей координаційного центру підтримки цивільного населення; залучення можливостей Центру для отримання знеособлених даних про проблемні питання постраждалого населення, обробки інформації, що надійшла на „гарячі лінії“ та надання результатів аналізу координаційному центру; участь у роботі робочої групи з питань ментального здоров'я координаційного центру підтримки цивільного населення.

У складі комісії з перевірки стану та облаштування місць проживання внутрішньо переміщених осіб, протягом року здійснювалися моніторингові візити до місць тимчасового перебування (далі – МТП) внутрішньо переміщених осіб, визначених розпорядженням Черкаської обласної військової адміністрації від 13.11.2023 № 681, зі змінами. Слід зазначити, що в МТП відповідно до вимог постанови КМУ від 01.09.2023 № 930 запроваджено механізми зворотного зв'язку із відповідальними особами (схриньки для звернень, вебчати в месенджерах), актуальна інформація розміщена на інформаційних стендах.

В складі Центру функціонує відділ з питань ветеранів війни та членів їх сімей, яким забезпечується надання консультативної та соціально-психологічної допомоги ветеранам війни та членам їх родин. Забезпечується робота консультативно дорадчих органів Черкаської обласної державної

адміністрації, а саме: Консультативної ради у справах ветеранів війни, сімей загиблих (померлих) захисників України, створеної розпорядженням Черкаської обласної державної адміністрації від 11.06.2021 № 319, зі змінами; Центру допомоги учасникам антитерористичної операції, створеного розпорядженням Черкаської обласної державної адміністрації від 30.09.2014 № 354, зі змінами. Протягом 2024 року проведено три засідання.

До листопада 2024 року спільно з управлінням охорони здоров'я ОДА Центр забезпечував щоденно цілодобове оперативне (термін вирішення питання до 48 годин) опрацювання звернень громадян, які надходили від національного контакт-центру Міністерства охорони здоров'я України з протидії поширенню гострої респіраторної хвороби COVІD-19, спричиненої коронавірусом 8АЯ5-СoУ-2 (відповідно до ГТВРУ від 20.10.2020 № 937 „Про заходи протидії поширення коронавірусної хвороби та захисту всіх систем життєдіяльності країни від негативних наслідків пандемії та нових біологічних загроз“). З огляду на те, що вищевказаний контакт-центр реформував свою роботу і звернення почали надходити з більш конфіденційною медичною інформацією, дорученням керівництва обласної військової адміністрації доступ до бази звернень, які надходили від національного контакт-центру Міністерства охорони здоров'я України передано спеціалістам управління охорони здоров'я облдержадміністрації.

Фахівцями Центру постійно вирішуються питання, які не потребують оформлення в якості звернень, але складають значну частину діяльності Центру – участь у проведенні „круглих столів“, семінарів, тренінгів (особливо за тематикою „ВПО“, „ветерани“, „учасники бойових дій“), надаються консультації та інформування про порядок вирішення термінових питань і необхідних довідкових відомостей. В ході безпосереднього спілкування надавалися консультації, у співпраці з іншими структурними підрозділами здійснювалися заходи по вирішенню проблемних питань, що виникали у громадян.

Питання забезпечення ефективної роботи обласного контактного центру, безперебійного функціонування урядової та обласної „гарячої лінії“, постійно перебуває на контролі обласної військової адміністрації.

Директор



Лариса ХОДАКОВСЬКА

**Довідка про фінансування
Черкаського обласного контактного центру
за 2024 рік**

З метою забезпечення оперативного реагування на звернення громадськості, проведення моніторингу основних проблемних питань, що потребують прийняття рішень на регіональному рівні, інформування громадян щодо пріоритетних питань державної політики, рішенням сесії Черкаської обласної ради від 22.03.2013 № 21-7/VI затверджена Програма участі Черкаської області у Національній системі опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі – Програма).

Виконання завдань, передбачених Програмою, покладено на Черкаський обласний контактний центр (далі – Центр), створений відповідно до розпорядження Черкаської обласної державної адміністрації від 12.04.2013 № 105 з штатним розписом 8 осіб (директор, начальник відділу, спеціаліст (3 одиниці), головний бухгалтер, аналітик консолідованої інформації, інженер комп'ютерних мереж), який повноцінно функціонує в складі Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади з 22.05.2013 року.

На даний час згідно з штатним розписом працює 20 осіб.

На виконання зазначеної Програми згідно з рішенням сесії обласної ради в обласному бюджеті щорічно передбачаються відповідні видатки.

Кошторис і штатний розпис Центру затверджені обласною державною адміністрацією за встановленими формами відповідно до наказу Міністерства фінансів України від 28.01.2002 № 57 у редакції наказу Міністерства фінансів України від 04.12.2015 № 1118.

За 2024 рік на утримання Центру за рахунок загального фонду обласного бюджету використано 4 866,8 тис. грн (99,5% до призначень на рік), у тому числі на:

- оплату праці (з нарахуваннями) – 4 142,9 тис. грн;
- оплату комунальних послуг та енергоносіїв – 163,9 тис. грн;
- придбання канцелярського приладдя, оплату послуг зв'язку, інтернету, ремонту та обслуговування комп'ютерної техніки – 560,0 тис. грн.

Зазначені кошти передбачені в обласному бюджеті з урахуванням підвищення окладів на підставі наказу Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 15.04.2021 № 789.

Директор Черкаського
обласного контактного центру

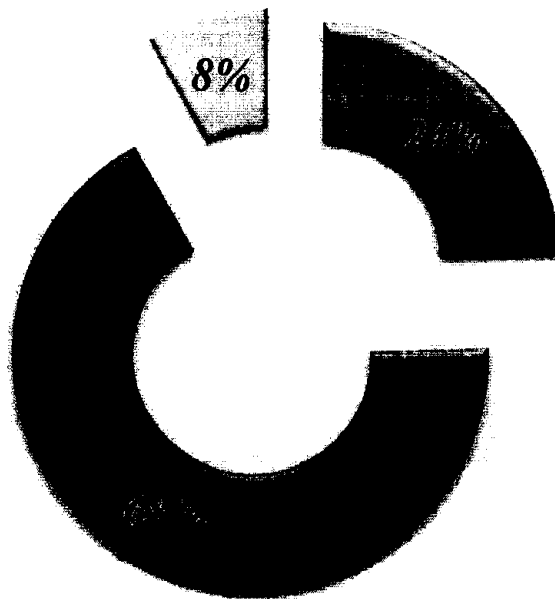
Лариса ХОДАКОВСЬКА

Щодо опрацювання звернень, які надійшли до Черкаського обласного контактного центру з урядової та обласної „гарячих ліній“ з 01.01.2024 по 31.12.2024

Протягом 2024 року працівниками Черкаського обласного контактного центру (далі – ЧОКЦ) здійснювалося приймання та своєчасне надсилання звернень на розгляд органам виконавчої влади, аналіз їх опрацювання, стану вирішення порушених питань, дотримання визначених термінів розгляду. Також надавалися консультації і роз'яснення заявникам щодо положень законодавства та необхідна довідкова інформація.

Загальна характеристика звернень.

За даний період працівниками ЧОКЦ було прийнято 22 522 звернення. На урядову „гарячу лінію“ надійшло 5 481 звернення, на обласну „гарячу лінію“ – 15 183 звернення, та до відділу у справах ветеранів війни та членів їх сімей – 1 858 звернень.



■ на урядову „гарячу лінію“, 5481, 24%

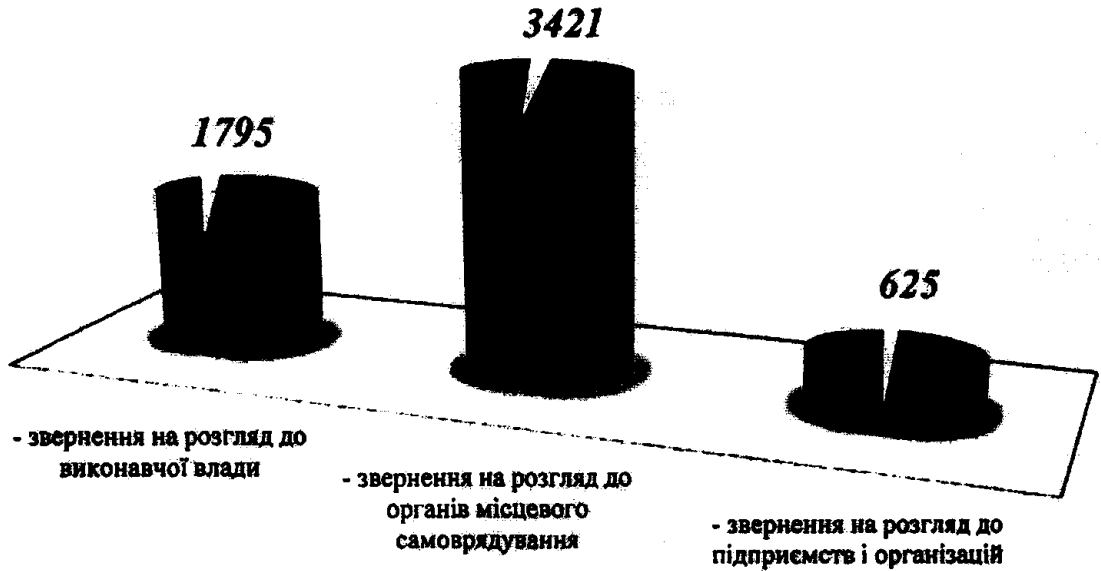
■ на обласну „гарячу лінію“, 15183, 68%

■ до відділу у справах ветеранів війни та членів їх сімей, 1858, 8%

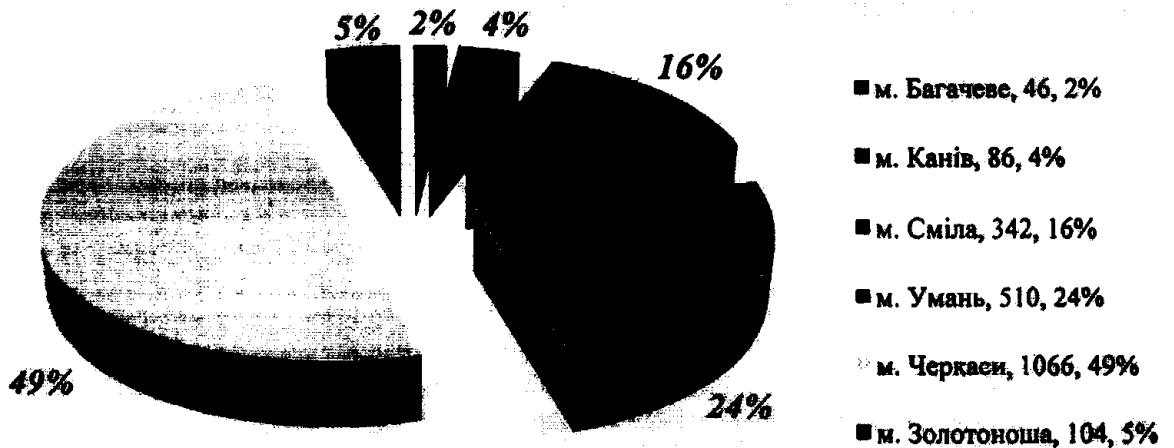
Із загальної кількості прийнятих звернень потребували розгляду 5 841, та були направлені за належністю:

- до органів місцевого самоврядування — 3 421 звернення;
- до органів виконавчої влади — 1 795 звернень;

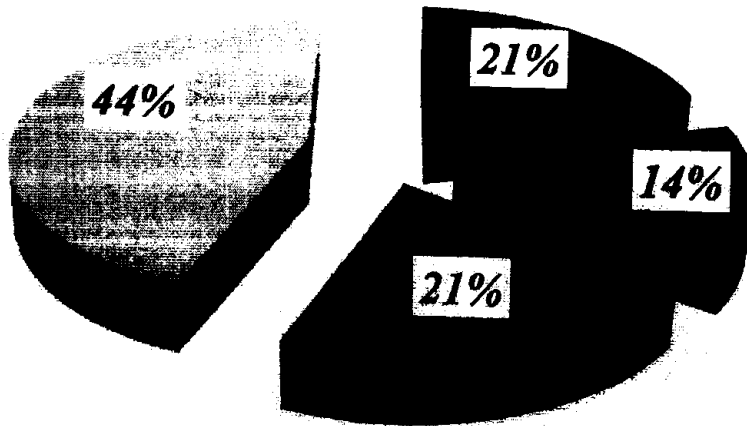
- до підприємств і організацій — 625 звернень, що в основному адресовані ПАТ „Черкасиобленерго“ (438) та Черкаська філія ТОВ „Газорозподільчі мережі України“ (147).



2 154 звернення було направлено на розгляд до міст області, а саме: Черкаси – 1 066, Умань – 510, Сміла – 342, Золотоноша – 104, Канів – 86, Багачеве – 46.

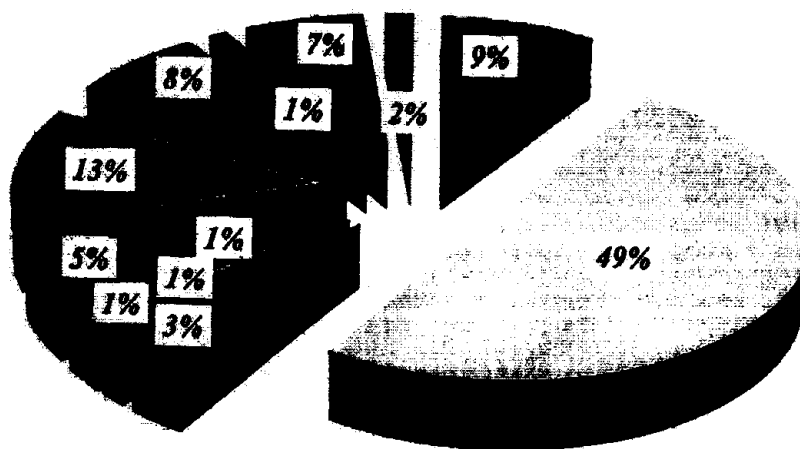


2 376 звернення було направлено на розгляд до районів, а саме: Черкаський – 1 052, Уманський – 507, Звенигородський – 492, Золотоніський – 325.



- Звенигородський район, 492, 21%
- Золотоніський район, 325, 14%
- Уманський район, 507, 21%
- Черкаський район, 1052, 44%

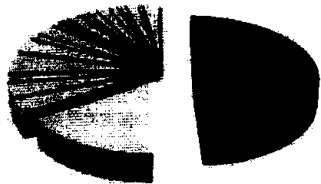
До департаментів та управлінь обласної державної адміністрації направлено 478 звернень. З них найбільше – до Управління охорони здоров'я – 236 звернень (49% від кількості звернень, направлених до департаментів та управлінь ОДА) та до обласної державної адміністрації – 66 звернення (13%).



- Департамент соціального захисту населення, 9%
- Управління охорони здоров'я, 49%
- Управління освіти і науки, 3%
- Управління культури та охорони культурної спадщини, 1%
- Державної архів області, 1%
- Департамент агропромислового розвитку, 1%
- Обласний контактний центр, 1%
- Служба у справах дітей, 5%
- Обласна державна адміністрація, 13%
- Департамент будівництва, 8%
- Департамент цивільного захисту, оборонної роботи та взаємодії з правоохоронними органами, 1%
- Департамент регіонального розвитку, 7%
- Управління у справах сім'ї, молоді та спорту, 2%

Як свідчить аналіз звернень, направлених на розгляд за належністю, найбільш актуальними були питання:

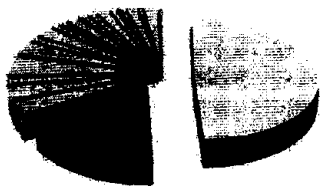
2 877 (49,2 %)



Соціальний захист населення.

Головна проблематика неодержання різних видів державної соціальної допомоги, зокрема допомоги малозабезпеченим сім'ям; сім'ям з дітьми; особам, які не мають права на пенсію та особам з інвалідністю; державної соціальної допомоги на догляд. Значну кількість звернень становили скарги з приводу невивплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам. Частина звернень стосувалася надання матеріальної допомоги (на лікування та у зв'язку із скрутним матеріальним становищем) та гуманітарної (продукти харчування, ліки, засоби гігієни, одяг і взуття дитячі та для дорослих).

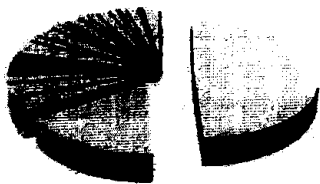
966 (16,5 %)



Комунальне господарство

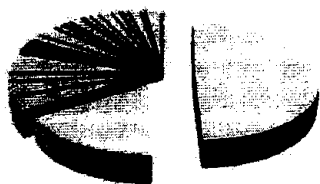
Найбільша кількість скарг надійшла з приводу *графіків відключень світла* (влітку та в листопаді). З початком опалювального періоду (жовтень) найбільша кількість скарг надійшла з приводу *відключення централізованого тепловодопостачання та не підключення до теплоносіїв (опалення)*. Стосовно *тарифної політики і сплати за енергоносії та надані житлово-комунальні послуги* найчастіше порушували питання перевірки розрахунків оплати та заборгованості, повернення переплати та перерахунку.

297 (5,1 %)



Будівництво і благоустрій

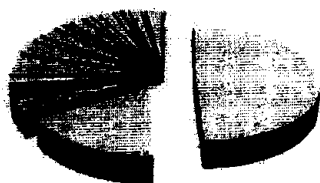
Проблемним залишається питання *будівництва та благоустрою*. Питання в основному стосуються бездоріжжя в області та аварійного стану доріг загального користування місцевого значення, прибирання місць загального користування, обрізки дерев, відновлення вуличного освітлення, санітарного стану, паркування автотранспорту, будівництва та впорядкування дитячих майданчиків.



196 (3,4 %)

Охорона здоров'я

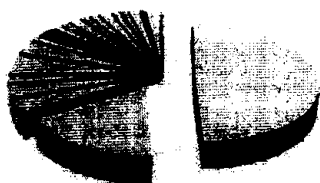
Проблематика звернень у сфері охорони здоров'я – це проблеми функціонування медичних закладів, діяльності МСЕК та ВЛК, діяльності медичного персоналу. Здебільшого заявниками порушувалися такі питання: оскарження рішень МСЕК, питання щодо процедури проведення МСЕК; відмова у госпіталізації до медзакладів; скарги на неетичну поведінку співробітників закладів охорони здоров'я.



189 (3,2 %)

Діяльність посадових і службових осіб, корупція.

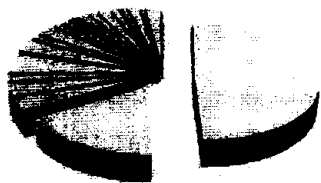
Звернення насамперед стосувалися невиконання обов'язків та перевищення повноважень посадовими особами органів місцевого самоврядування, невиконання обов'язків та бездіяльності посадових та службових осіб комунальних підприємств та організацій комунальної сфери.



159 (2,7 %)

Культурна спадщина, релігія.

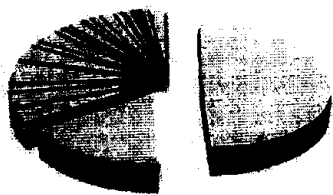
Звернення стосувалися процесу декомунізації, насамперед з приводу демонтування радянської символіки та застосування державної мови, переважно стосовно зняття або заміни російськомовних вивісок та реклами.



102 (1,7 %)

Транспортне обслуговування.

Звернення стосувалися насамперед відновлення автобусних сполучень, скарг на працівників транспортної галузі, а саме на неналежну поведінку водіїв та безпідставну відмову в проїзді пільговим категоріям населення.



90 (1,5 %)

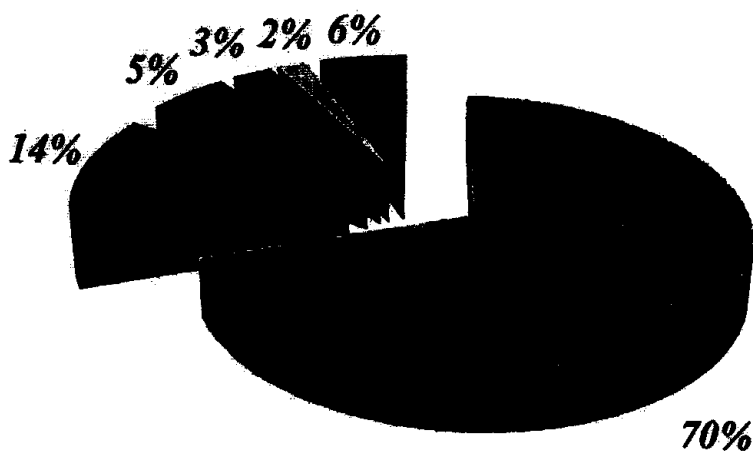
Освіта, наука та інтелектуальна власність

Звернення до органів влади з питань освіти, науки та інтелектуальної власності передусім обумовлене впровадженням комплексної політики „Школа офлайн“.

З початком опалювального періоду, найчастіше порушувалися питання підключення опалення в навчальних закладах, навчання за місцем перебування (наявність укриття, умови виходу на очне навчання, переведення до інших навчальних закладів, пільгове харчування, забезпечення транспортом, тощо).

На 14 823 звернення, що не вимагали розгляду з боку органів виконавчої влади, заявникам у телефонному режимі (цілодобово) фахівцями ЧОКЦ було надано відповідні роз'яснення та довідкову інформацію з таких головних питань:

Тематика	Інші категорії громадян	ВПО	Разом
Консультавання	10 212	104	10 316
Соціальний захист	984	1 158	2 142
Комунальне господарство	808	6	814
Гуманітарна допомога	110	281	391
Надання житла	39	251	290
Інші питання	760	104	864



- Консультавання, 70%
- Соціальний захист, 14%
- Комунальне господарство, 5%
- Гуманітарна допомога, 3%
- Надання тимчасового житла, 2%
- Інші питання, 6%

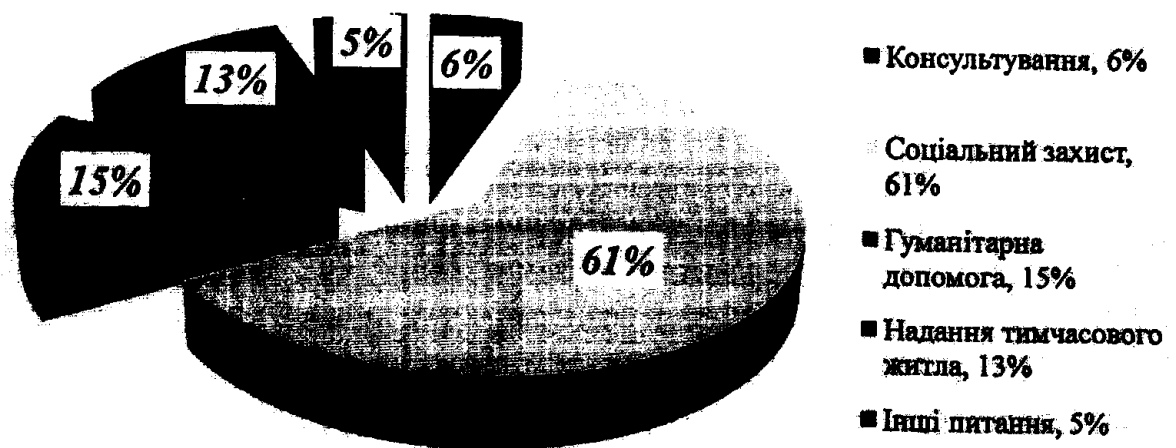
З аналізу бачимо, що в телефонному режимі найбільше проводиться *консультування – 70 % звернень* (надання довідкової інформації).

Особливої уваги потребували звернення, питання яких стосувалися *соціального захисту – 14 %*. Працівниками ЧОКЦ було надано роз'яснення щодо умов отримання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, різних видів державної соціальної допомоги, контактну інформацію органів влади.

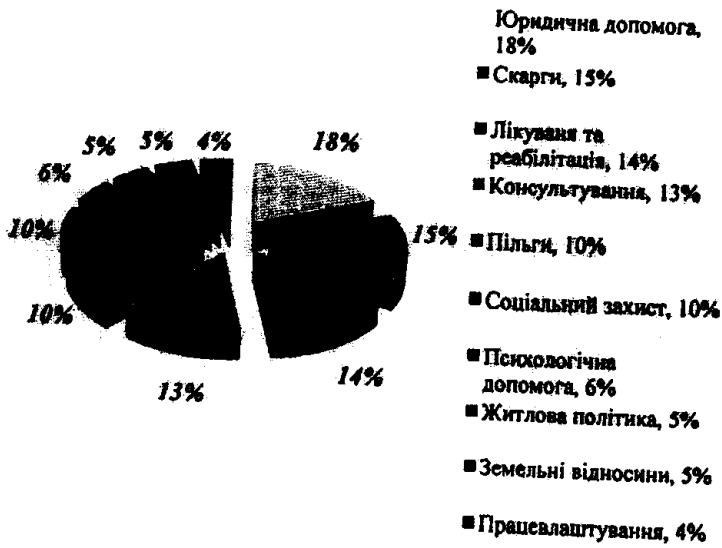
Значна кількість скарг стосувалася сфери *комунального господарства – 5%*. Працівниками ЧОКЦ було надано роз'яснення щодо *графіків відключень світла, підключення до теплоносіїв* (опалення) та контактну інформацію для самостійного звернення до ПАТ „Черкасиобленерго“, ВП „Черкаська ТЕЦ“, Управлінська компанія „Нова якість“.

За звітний період від внутрішньо переміщених осіб отримано 3 289 звернень, з них 1 385 вимагали розгляду, решта – 1 904 звернення вирішено шляхом надання довідкової інформації, роз'яснень і консультацій.

Звернення від ВПО, що надійшли на „гарячу лінію“ ЧОКЦ, здебільшого стосувались питань *соціального захисту – 1 158* (затримка та призначення виплат допомоги для покриття витрат на проживання), *отримання гуманітарної допомоги – 281*, та *пошуку житла – 251*, на території області.



До відділу у справах ветеранів війни та членів їх сімей ЧОКЦ протягом звітнього періоду надійшло 1 858 звернень з таких основних питань:



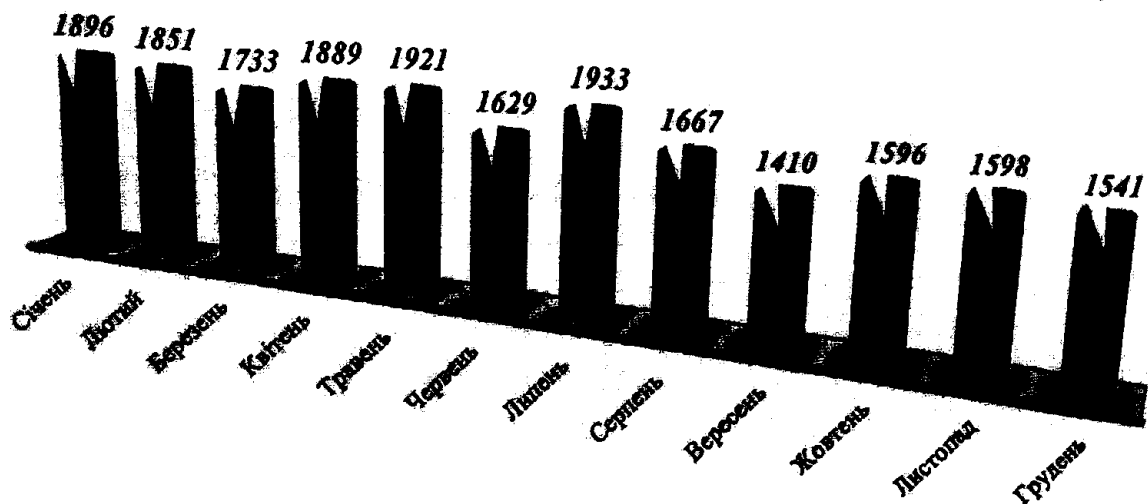
Тематика звернень

317	юридична допомога
276	скарги
257	лікування та реабілітація
232	консультавання
172	пільги
170	соціальний захист
102	психологічна допомога
90	житлова політика
85	земельні відносини
72	працевлаштування

Заявникам надано інформацію щодо порядку роботи „гарячої лінії“ ЧОКЦ, роз'яснення стосовно умов отримання пільг і різних видів державної соціальної допомоги, роз'яснення стосовно умов отримання реабілітаційних послуг, юридичної допомоги, контактну інформацію для самостійного звернення тощо.

Щодо загальної динаміки звернень, то протягом вказаного періоду відбуваються коливання то збільшення, то зменшення кількості звернень в залежності від ситуації в країні.

Динаміка кількості всіх звернень, (окрім зв. уч. АТО, ветеранів)



У своїй повсякденній роботі фахівці Черкаського обласного контактного центру продовжують:

- інформувати громадян усіх регіонів України з актуальних питань в умовах воєнного стану (евакуація, переїзд, тимчасове поселення, порядок перетину блокпостів у комендантську годину);
- консультувати заявників щодо процедури прийому та опрацювання звернень, приймати й переадресовувати отримані звернення,
- забезпечувати комунікацію з установами і організаціями для вирішення нагальних питань;
- всебічно підтримувати ветеранів та членів їхніх родин.

Питання забезпечення ефективної роботи Черкаського обласного контактного центру, безперебійного функціонування Урядової та обласної „гарячих ліній“ перебувають на постійному контролі обласної державної адміністрації.

Директор



Лариса ХОДАКОВСЬКА