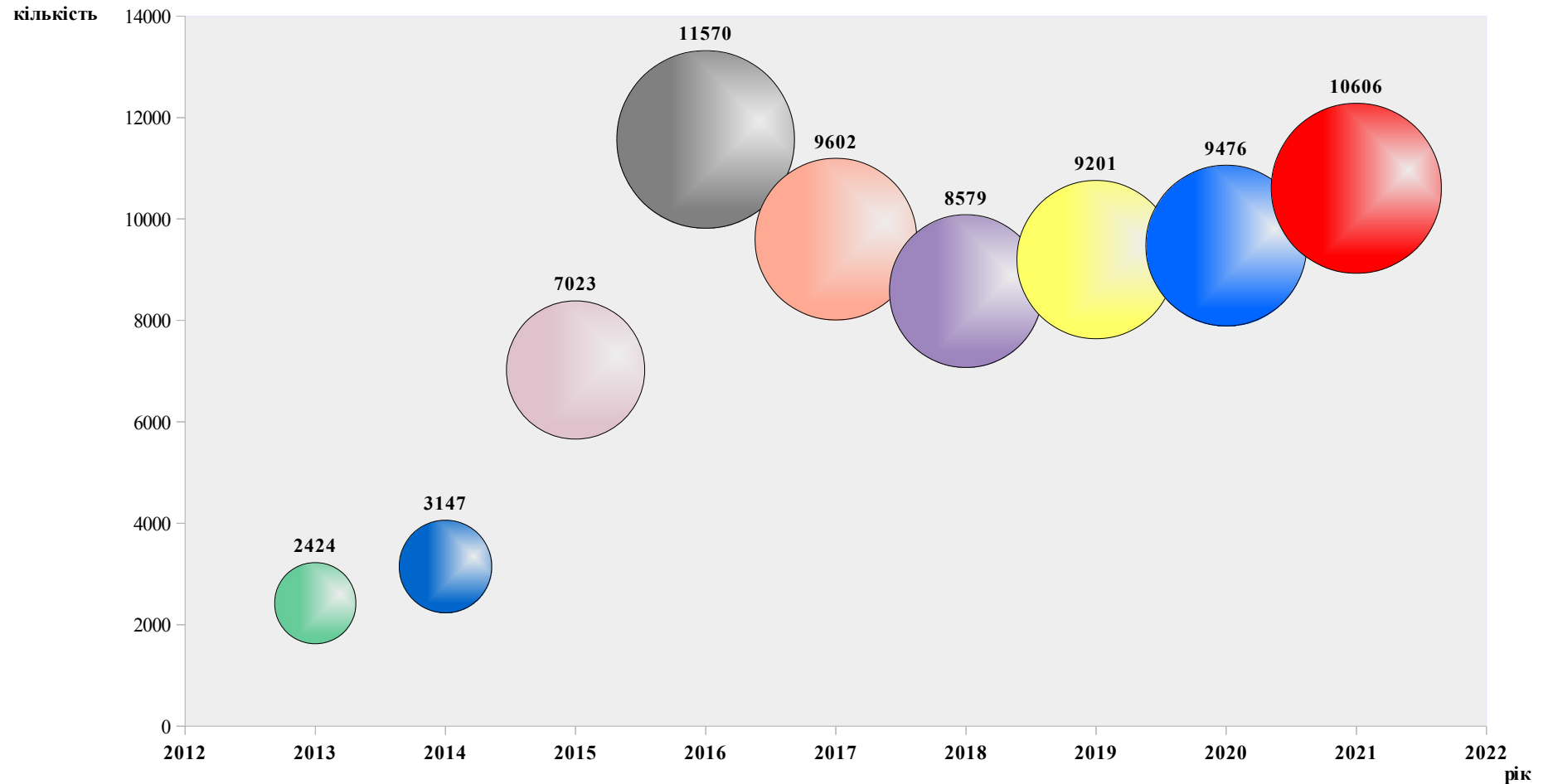
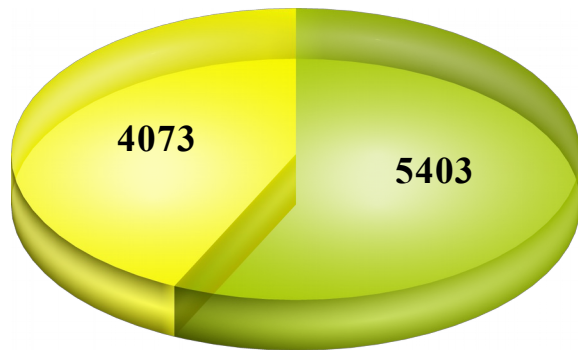


**Загальна кількість прийнятих та опрацьованих звернень фахівцями
Контактного центру та динаміка їх зростання
впродовж 2013 – 2021 років**



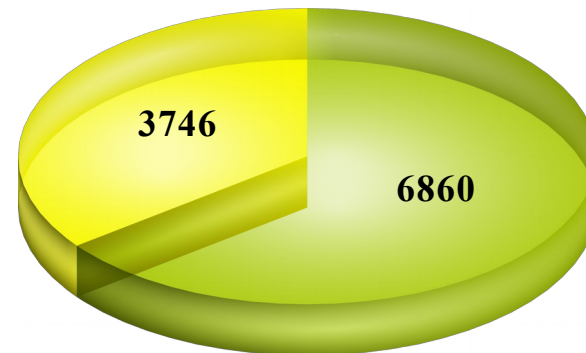
**Загальна кількість прийнятих та опрацьованих звернень фахівцями
Контактного центру протягом 2020-2021 років
в розрізі обласної „гарячої лінії” та урядової „гарячої лінії”**

2020 рік
Всього: 9476



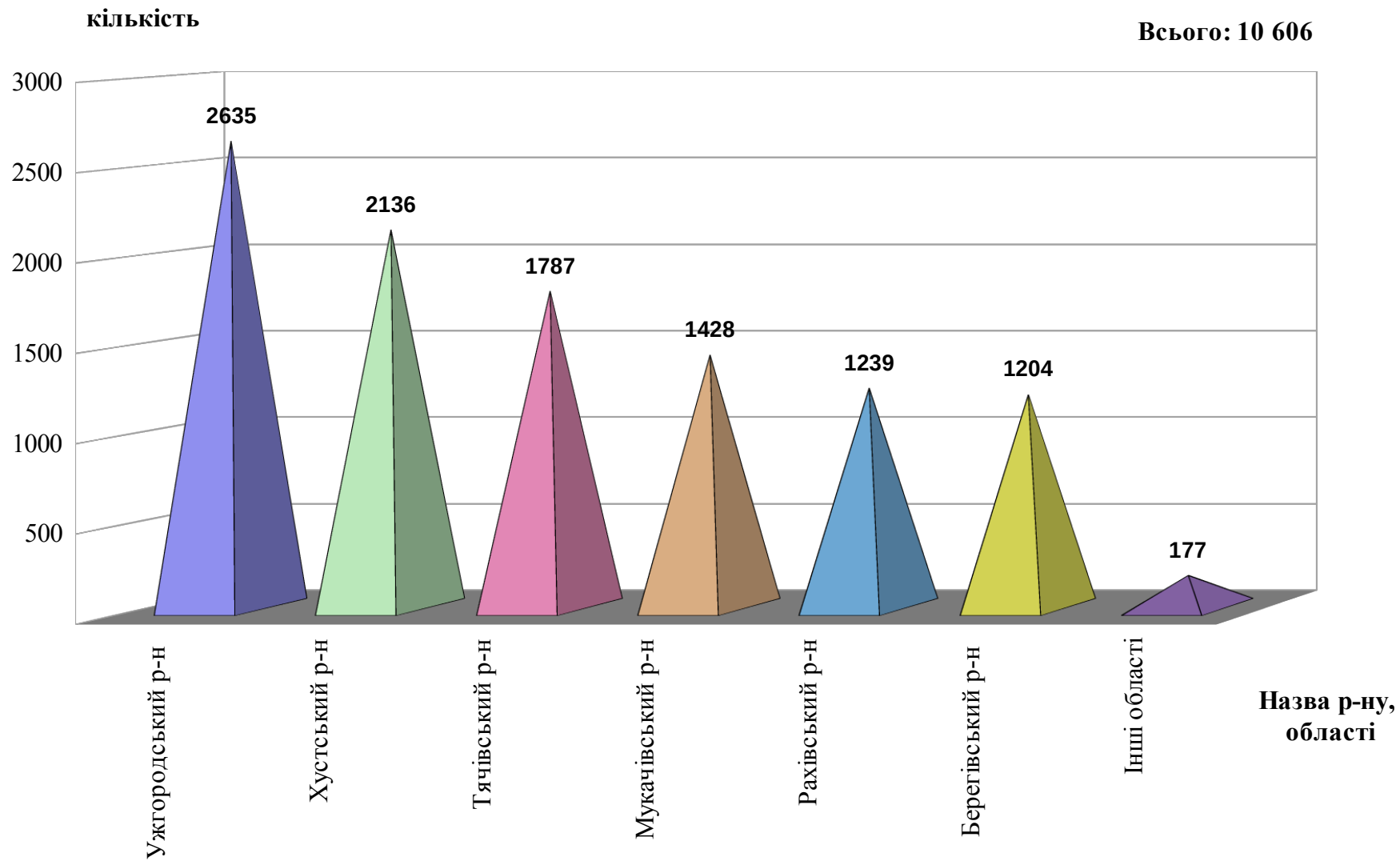
- Обласна ГЛ 4073 (43%)
- Урядова ГЛ 5403(57%)

2021 рік
Всього: 10 606

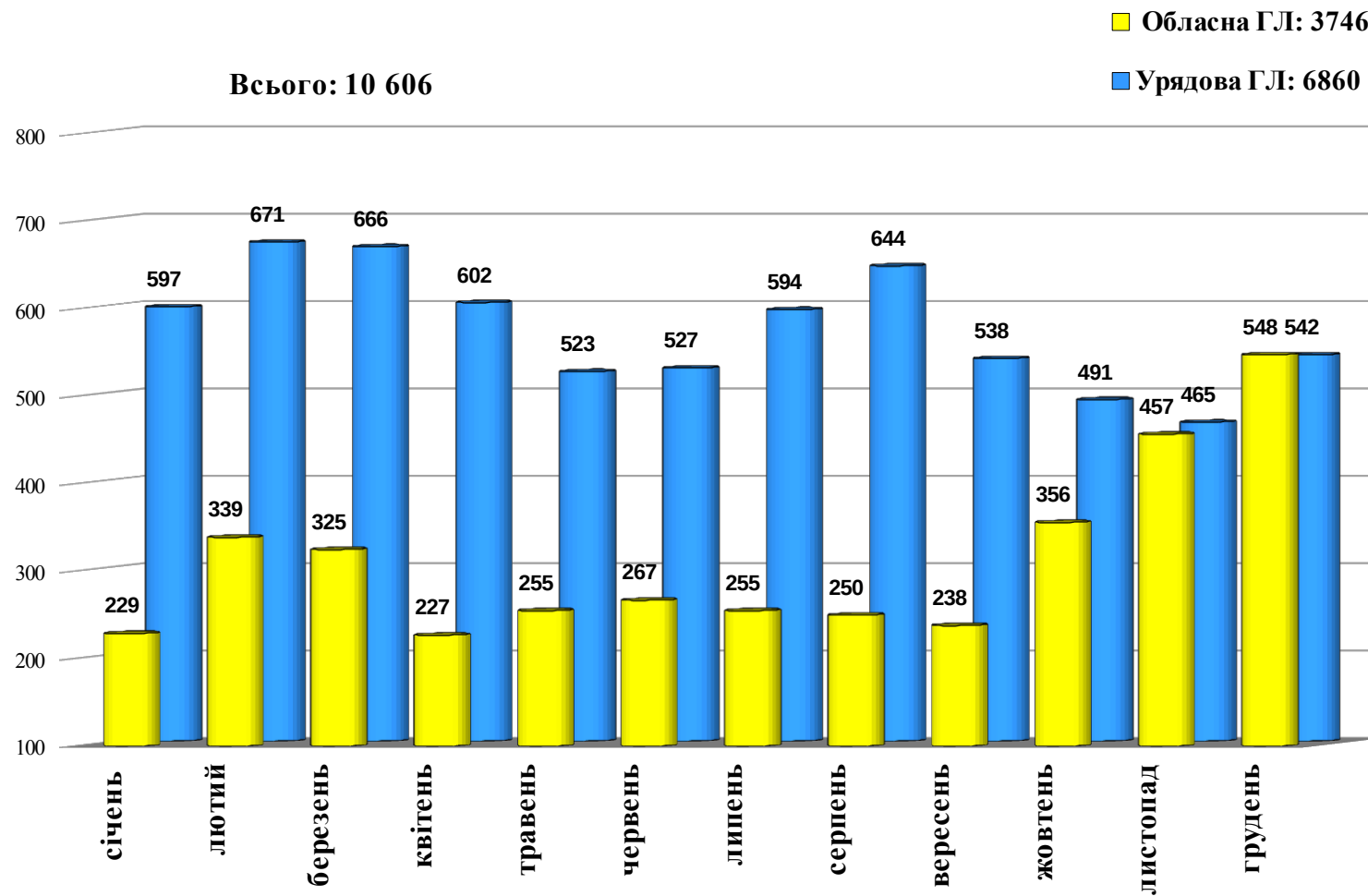


- Обласна ГЛ 3746 (35,32%)
- Урядова ГЛ 6860(64,68%)

Адміністративно-територіальний розподіл та кількість звернень,
надісланих на розгляд ОБВ протягом 2021 року



**Щомісячний моніторинг прийнятих та опрацьованих звернень фахівцями
Контактного центру протягом 2021 року в розрізі
обласної "гарячої лінії" та урядової "гарячої лінії"**



Аналіз звернень в розрізі категорій та їх кількість упродовж 2021 року



Детально про перелік та кількість основних питань, порушених у зверненнях, що надійшли до Контактного центру протягом 2021 року

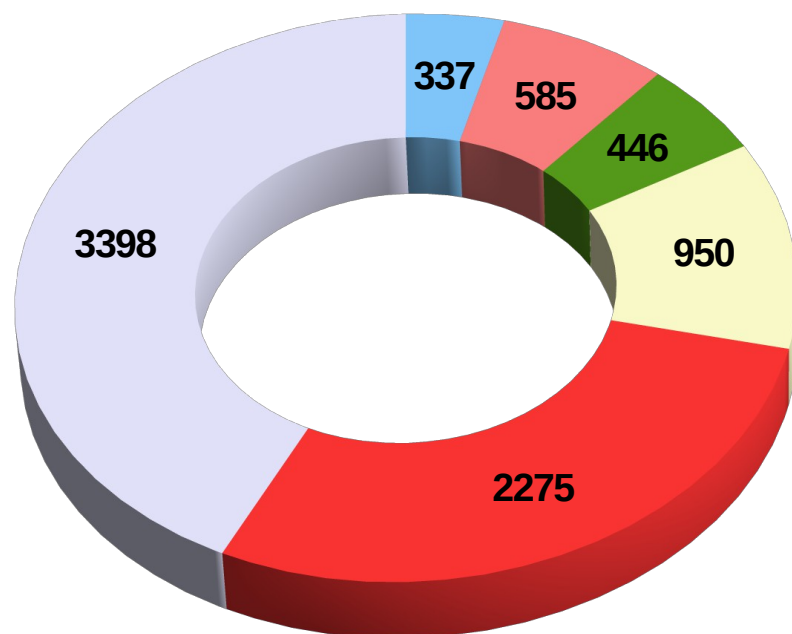
Назва категорій звернень та основні їх питання	Статистика звернень
Соціальний захист населення в.т.ч.:	3398 звернень (35,9% від заг.к-ті)
субсидії	499
питання, пов'язані з соціальними виплатами	1468
матеріальна допомога	520
надання пільг	484
діяльність закладів	119
засоби реабілітації	64
питання, пов'язані з санаторно-курортним лікуванням	29
надання статусу	35
захист дітей	36
інше	16
пропозиції	3
інформування та консультування заявників	27
пакунок малюка	98
Надання інформації працівниками Центру	2275 звернень (24 % від заг.к-ті)
Комунальне господарство в.т.ч.:	950 звернень (10 % від заг.к-ті)
оплата послуг, реструктуризація боргу	369
питання, пов'язані з відсутністю комунальних послуг	232
будинкові лічильники	77
проблеми, що стосуються неякісного надання послуг	108
обслуговування та ремонт будинків	57
обслуговування та ремонт прибудинкових територій	26
видача документів житлово-комунальними службами	22
індивідуальне опалення	1
інформування та консультування заявників	5
інше	6
роз'яснення законодавства	18
тарифів на комунальні послуги	20
пропозиції	9
Охорона здоров'я	585 звернень

В.Т.Ч.:	(6,2 % від заг. к-ті)
скарги на дії (бездіяльність) медичного персоналу	117
питання, пов'язанні з діяльністю закладів охорони здоров'я	143
питання, пов'язанні з роботою медико-соціальних експертних комісій (МСЕКів)	25
питання, пов'язанні з діяльністю аптек	27
робота станцій швидкої та невідкладної медичної допомоги	20
здоров'я дітей	3
вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу	6
коронавірус	162
роз'яснення законодавства	18
проблеми, що стосуються матеріально-технічного та кадрового забезпечення медичних закладів	50
діяльність моргів	2
медичне страхування	1
спеціалізований медичний огляд	2
приватні медичні заклади	1
судово-медична експертиза	1
проблеми, пов'язані з наданням термінової медичної допомоги	2
інше	5
Діяльність службових осіб та органів влади	466 звернень (6,2 % від заг. к-ті)
скарги на службову недбалість, бездіяльність	98
перевищення влади, використання службового становища	77
діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	133
роз'яснення	23
діяльність підприємств та установ	47
пропозиції	59
факти корупції	2
інше	9
інформування та консультування заявників	9
об'єднання територіальних громад	9
Благоустрій та будівництво	337 звернень (3,6 % від заг. к-ті)
В.Т.Ч.:	
автомобільні дороги	92

благоустрій територій	67
електрифікація вулиць, будинків	73
будівництво та реконструкція споруд	16
проблеми, пов'язані зі сміттєзвалищами	4
незаконне будівництво	46
водопостачання та водовідведення	16
газифікація	14
Інвестиційно-будівельна діяльність	1
інше	2
пропозиції	2
роз'яснення	4

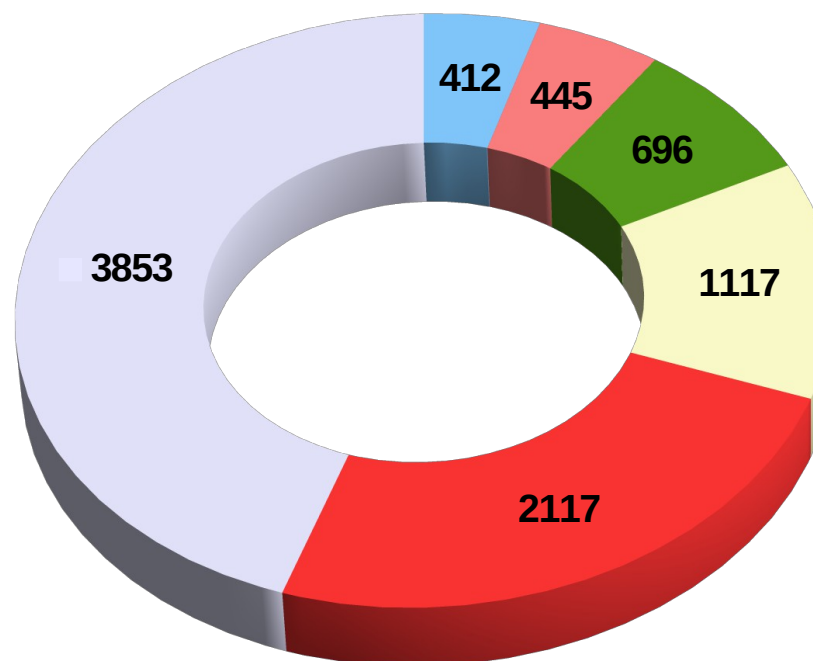
**Проблематика найактуальніших звернень, надісланих на розгляд ОВВ
протягом 2021 р. у порівнянні з 2020 р.**

2020 рік



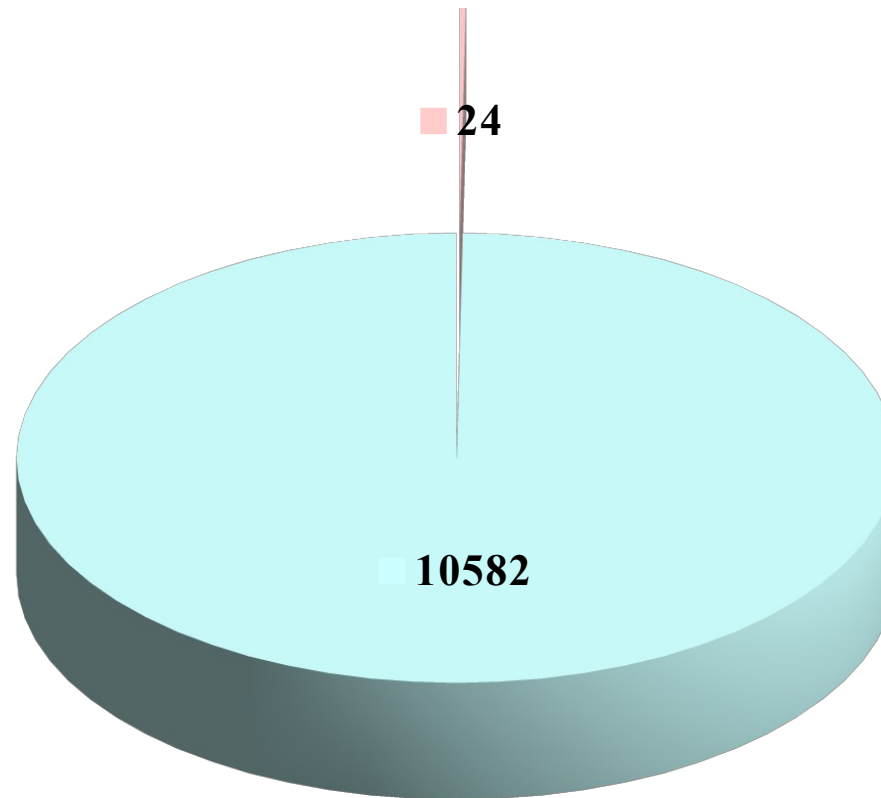
Соціальний захист населення
Надання інформації працівниками Центру
Комунальне господарство
Діяльність службових осіб та органів влади
Охорона здоров'я в т.ч коронавірус
Благоустрій та будівництво

2021 рік



Соціальний захист населення
Надання інформації працівниками Центру
Комунальне господарство
Діяльність службових осіб та органів влади
Охорона здоров'я в т.ч коронавірус
Благоустрій та будівництво

Стан розгляду звернень надісланих на розгляд ОВВ упродовж 2021 року



■ Розглянуто 10582(99,8 %)

■ Знаходяться на розгляді 24(0,2 %)

Загальна кількість та аналіз звернень за джерелом їх надходження упродовж 2021 року

