

**Інформація про виконання Обласної програми створення  
регіональної системи опрацювання звернень до органів виконавчої  
влади на 2012-2017 роки, затвердженої рішенням Рівненської обласної  
ради від 25 травня 2012 року №658**

З метою удосконалення роботи із зверненнями громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб – підприємців, органів місцевого самоврядування, керуючись пунктом 16 статті першої частини 43 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”, за погодженням з постійними комісіями обласної ради, Рівненська обласна рада затвердила схвалену розпорядженням голови обласної державної адміністрації Обласну програму створення регіональної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади на 2012-2017 роки (далі – Програма).

Розпорядженням голови облдержадміністрації від 28 квітня 2012 року №211 та рішенням обласної ради від 25 травня 2012 року № 658 схвалена та відповідно затверджена Програма, заходами якої передбачено утримання Рівненського обласного контактного центру за рахунок коштів обласного бюджету.

Згідно рішення обласної ради від 25 травня 2012 року № 666 "Про внесення змін до обласного бюджету на 2012 рік" на утримання Рівненського обласного контактного центру затверджені видатки в сумі 200,0 тис. грн. (відповідно до Програми - 824 тис. 210 грн.).

Відповідно до рішення Рівненської обласної ради від 21 грудня 2012 року № 822 "Про обласний бюджет на 2013 рік" на утримання Рівненського обласного контактного центру затверджені видатки в сумі 420,0 тис. грн. (відповідно до Програми – 1 909 тис. 888 грн.).

З метою організації ефективної роботи обласного контактного центру та автоматизації робочих місць, зокрема, налаштування, підбір конфігурації та обладнання, оренди програмного забезпечення, а також, введення в дію телефонного номера 0 800 500 078 для жителів області, які зможуть телефонувати з усіх телефонів (стаціонарних, мобільних) безкоштовно, рішенням Рівненської обласної ради від 20 грудня 2013 року № 1095 "Про внесення змін до обласного бюджету на 2013 рік" додатково виділено 35 тис. грн.

Відповідно до рішення Рівненської обласної ради від 04 лютого 2014 року №1129 "Про обласний бюджет на 2014 рік" на утримання Рівненського обласного контактного центру затверджені видатки в сумі 582,5 тис. грн. (відповідно до Програми – 1 870 тис. грн.).

Відповідно до рішення Рівненської обласної ради від 21 січня 2015 року №1423 "Про обласний бюджет на 2015 рік" на утримання Рівненського обласного контактного центру затверджені видатки в сумі 572,0 тис. грн. (відповідно до Програми – 2 040 тис. грн.).

Станом на 27.01.2015 року штатна та фактична чисельність Рівненського обласного контактного центру становить 10 (десять) осіб (відповідно до Програми – 25 осіб).

## Інформація про роботу Рівненського обласного контактного центру в 2014 році

Указом Президента України від 7 лютого 2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постановлено Кабінету Міністрів України, міністерствам, іншим центральним органам виконавчої влади, обласним та районним державним адміністраціям, а також органам місцевого самоврядування, вжити невідкладних заходів щодо забезпечення створення та функціонування гарячих ліній і телефонів довіри.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 09 червня 2011 року №589-р схвалено Концепцію створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

Постановою Кабінету Міністрів України від 18 січня 2012 року № 21 затверджено Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типове положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя.

Відповідно до вищезгаданих нормативно-правових актів, Рівненською обласною державною адміністрацією 6 квітня 2012 року утворено Рівненський обласний контактний центр (далі – контактний центр), затверджено відповідне Положення (розпорядження голови облдержадміністрації від 06.04.2012 року № 165), а також Рівненською обласною радою 25 травня 2012 року (рішення обласної ради від 25.05.2012 року № 658) затверджено Обласну програму створення регіональної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади на 2012 – 2017 роки.

Контактний центр є бюджетною установою, що належить до сфери управління Рівненської обласної державної адміністрації і є суб'єктом Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі – Національна система).

Національна система складається з державної установи “Урядовий контактний центр” (далі - Урядовий контактний центр), контактних центрів Автономної Республіки Крим, областей, м. Києва і Севастополя, телефонних “гарячих ліній”, а також довідкових телефонних служб органів виконавчої влади, об'єднаних на базі Урядового контактного центру.

Основним завданням контактного центру є забезпечення оперативного розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами – підприємцями, органами місцевого самоврядування (далі – заявники) за єдиним телефонним номером та через Інтернет.

Система контактного центру, забезпечує за принципом “єдиного вікна”, оперативний розгляд, місцевими органами влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, звернень заявників на телефонну «гарячу лінію» облдержадміністрації за номером **0 800 500 078**.

Загалом, до Рівненської обласної державної адміністрації у 2014 році

надійшло **9 103** звернення.

З них, на «гарячу лінію» – **7 203** звернення (**79%**), **1230** письмових звернень (**14%**) та під час особистого прийому розглянуто **670** звернень (**7%**).

Контактним центром у 2014 році опрацьовано **7 203** звернення, з них **2905** звернень, що надійшли з Урядової телефонної «гарячої лінії» та **4 298** звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію» облдержадміністрації.

З **4 298** звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію» облдержадміністрації **2 408** звернень направлено на розгляд до місцевих органів влади, підприємств, установ та організацій. **1 890** звернень невідкладно розглянули фахівці контактного центру, спільно з аварійними та екстреними службами, в тому числі з виїздом на місце, або ж надали консультації щодо законодавства України, необхідну довідкову інформацію, а також морально-психологічну підтримку.

Для усіх без винятку громадян телефонна «гаряча лінія» стала реальним засобом невідкладно звернутися до місцевих органів влади зі своєю проблемою чи пропозицією.

Звернення відображають очікування людей на забезпечення стабільної роботи органів державної влади, встановлення належного правопорядку та посилення боротьби з корупцією, проведення реформ з метою підвищення рівня життя народу, розширення повноважень органів місцевої влади для вирішення місцевих проблем.

Громадське реагування на розвиток подій в країні, громадянами пов'язувалося з важливістю вирішення економічних і соціальних проблем, задоволення повсякденних потреб людей. Це виявилось у збільшенні кількості звернень із соціальної проблематики, зокрема щодо вчасності соціальних виплат, захисту прав споживачів, ціноутворення на продовольчі товари та ліки.

Продовжують турбувати заявників проблеми житлово-комунального господарства та благоустрою. Почастішали нарікання на зволікання з ремонтом житлових будинків та комунікацій. Громадян турбували питання, пов'язанні із зростанням комунальних тарифів. Несприятливі погодні умови у січні спричинили значне збільшення кількості звернень з питань житлово-комунального обслуговування. Значна частина невідкладних звернень була викликана відсутністю електропостачання у населених пунктах.

Стосовно освітньої проблематики слід зазначити, що у зв'язку з подіями в Криму та на південному сході країни на перший план вийшли питання щодо влаштування дітей переселенців у школи та дитячі садки.

Актуальними залишились проблеми, що знаходяться у юридично-правовій площині. Найбільше заявники нарікали на бездіяльність правоохоронних та контролюючих органів, зокрема, з питань, що стосуються майнових спорів, заборгованості із зарплати підприємцями-боржниками тощо.

Усі звернення, що потребують невідкладного реагування, постійно знаходяться на контролі у керівництва контактного центру та облдержадміністрації.

Варто зазначити, що громадяни, вирішуючи нагальні питання через «гарячу лінію», висловлювали вдячність за оперативне реагування та допомогу у вирішенні проблем.

Загалом, за допомогою «гарячої лінії» та місцевих органів влади, підприємств, установ та організацій, яким направлялися звернення для оперативного розгляду, **понад 70 відсотків** звернень вдалося вирішити. Звернення щодо надання житла та земельних ділянок, врегулювання цивільно-правових відносин, а також інших звернень, розгляд яких, регулюється кримінально-процесуальним, цивільно-процесуальним чи іншим законодавством, перебувають на контролі або знімаються з контролю, як такі, що не можуть бути вирішеними в правовому полі місцевими органами виконавчої влади.

Упродовж року посилювалась гострота звернень, що віддзеркалювало зростання напруженості у суспільстві. Телефонна «гаряча лінія» жодного дня не припиняла свою роботу, зокрема і під час гострих суспільно-політичних подій у січні-лютому 2014 року. Контактний центр забезпечив ефективну роботу «гарячої лінії» у період масового народного протистояння на початку року, політичних подій, пов'язаних з анексією Криму, а також під час загострення ситуації у південно-східному регіоні.

Враховуючи ситуацію в державі, контактний центр, за дорученням голови Рівненської обласної державної адміністрації Рибачка С.Л., з **18 березня 2014 року**, додатково приймає звернення на «гарячу лінію» облдержадміністрації (**0 800 500 078**) від громадян, які виїжджають з території АР Крим, м. Севастополя, інших регіонів України на тимчасове перебування до Рівненської області, а також забезпечує оперативне реагування на ці звернення.

Контактний центр став основним комунікаційним штабом для приїжджих громадян.

**З 21 березня 2014 року**, з метою забезпечення належної організації роботи щодо надання допомоги громадянам, які виїжджають з території АР Крим, м.Севастополя, інших регіонів України, графік роботи «гарячої лінії» облдержадміністрації було продовжено. Так, у робочі дні «гаряча лінія» облдержадміністрації працювала з 9 до 20 год., у вихідні – з 10 до 16 год.

**З 10 липня 2014 року**, для жителів тимчасово окупованої території та районів проведення АТО, які прибувають на тимчасове перебування до Рівненщини, «гаряча лінія» (0 800 500 078) працює цілодобово.

«Гаряча лінія» працює з функцією callback (зворотній зв'язок) та переадресацією дзвінків у позаробочий (нічний) час (з 20.00 до 09.00 у робочі та з 16.00 до 10.00 у вихідні дні) на телефон оперативно-рятувальної служби Головного управління ДСНС України у Рівненській області – 101.

Крім цього, з **26 червня 2014 року**, відповідно до рішення Рівненської обласної ради від 13 червня 2014 року №1182, на базі контактного центру запроваджено спеціалізовану телефонну «гарячу лінію» з питань, пов'язаних з мобілізацією та проходженням військової служби жителями Рівненської області, з реєстраційним індексом: «70000 моб.», на яку надійшло **29** звернень.

**З 15 серпня 2014 року** на «гарячу лінію» Рівненської облдержадміністрації зі своїми пропозиціями та побажаннями щодо організації допомоги Збройним Силам України можуть звертатися волонтери та представники громадських організацій. За номером «гарячої лінії» також можна вирішувати питання щодо формування, збору та передачі вантажу в зону АТО.

Станом на 01.01.2015 року контактним центром опрацьовано 370 звернень від громадян, які виїжджають з території АР Крим, м.Севастополя, інших регіонів України на тимчасове перебування до Рівненської області, з них 350 звернень, що надійшли на «гарячу лінію» облдержадміністрації та 20 звернень від громадян, які звернулись особисто до громадської приймальні облдержадміністрації.

Всього, з АР Крим, м.Севастополя, Донецької та Луганської областей за допомогою звернулося 923 громадянина, з них 353 дитини та 85 пенсіонерів.

Відповідно, з АР Крим, м.Севастополя звернулося 121 громадян, з них 41 дитина та 4 пенсіонери. З Донецької області – 490 громадян, з них 204 дитини та 40 пенсіонерів. З Луганської області – 312 громадян, з них 108 дітей та 41 пенсіонери.

Також, на «гарячу лінію» облдержадміністрації надійшло 49 звернень від мешканців Рівненщини, Львівщини та Волині, які мали бажання та можливість надати допомогу громадянам АР Крим, м. Севастополя, інших регіонів України, зокрема житло.

Зростання числа звернень громадян на «гарячу лінію» підтверджує суспільну важливість функціонування контактного центру та налагодження ефективної роботи телефонних «гарячих ліній» місцевих органів виконавчої влади.

Звернення на «гарячу лінію» в нинішніх умовах виразно окреслюють запити суспільства на забезпечення прав людини, суттєве посилення правопорядку, обороноздатності країни, інформаційної безпеки та патріотичного виховання різних верств населення.

Громадяни займають активну позицію, висловлюючи готовність всіляко допомагати державним органам у подоланні кризових явищ у суспільстві.

Підтвердженням потреби в активізації діалогу влади і громадськості, об'єднання їх зусиль для вирішення суспільних проблем, є відповідні урядові рішення, зокрема щодо забезпечення належної і безперебійної роботи «гарячих ліній» та контактних центрів (доручення Прем'єр-міністра України Арсенія Яценюка від 19 березня 2014 року, 24 червня 2014 року; доручення Віце-прем'єр-міністра України Володимира Гройсмана від 19 травня 2014 року; рішення Уряду від 11 червня 2014 року; доручення першого заступника Глави Адміністрації Президента України від 13 червня 2014 року – копії додаються).