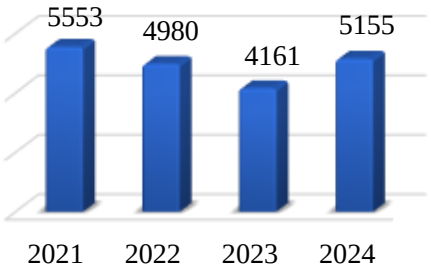
1.12. Комунікація з громадськістю

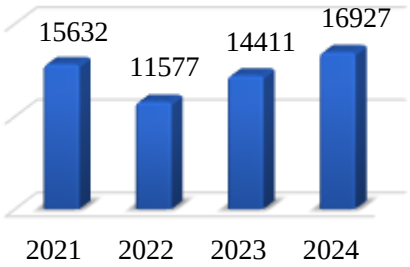
Організація зворотного зв'язку з мешканцями Краматорської МТГ здійснюється через низку інструментів, основними з яких є *служба звернення громадян та контакт-центр*. Ці платформи дозволяють забезпечити постійний зв'язок між мешканцями громади та органами місцевої влади, оперативно реагувати на запити й потреби громадян, особливо в умовах воєнного стану. Разом з тим, зазначені канали не є вичерпними. У разі потреби, виконавчими органами міської ради та військової адміністрації організовуються *цільові обговорення* з мешканцями, проводяться опитування, що дозволяє залучати громаду до прийняття рішень у складних і кризових обставинах.

Динаміка кількості звернень: до та після початку повномасштабної збройної агресії

Відділ по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації



Контакт-центр



У 2021 році, останньому повноцінному довоєнному році, сумарна кількість звернень через два основні канали - службу звернення громадян та контакт-центр - становила 21 185 звернень. Після початку повномасштабної збройної агресії у 2022 році загальна кількість звернень скоротилася до 16 557 звернень, що становить зниження на близько 22% у порівнянні з 2021 роком. Таке скорочення є логічним наслідком воєнного шоку - частина населення евакуювалася, мешканці фокусувалися на базових потребах і безпеці. Втім, вже у 2023 році кількість звернень почала поступово відновлюватись - 18 572 звернення. Це лише на 12% менше від довоєнного рівня. А у 2024 році загальна кількість звернень досягла 22 082 звернення.

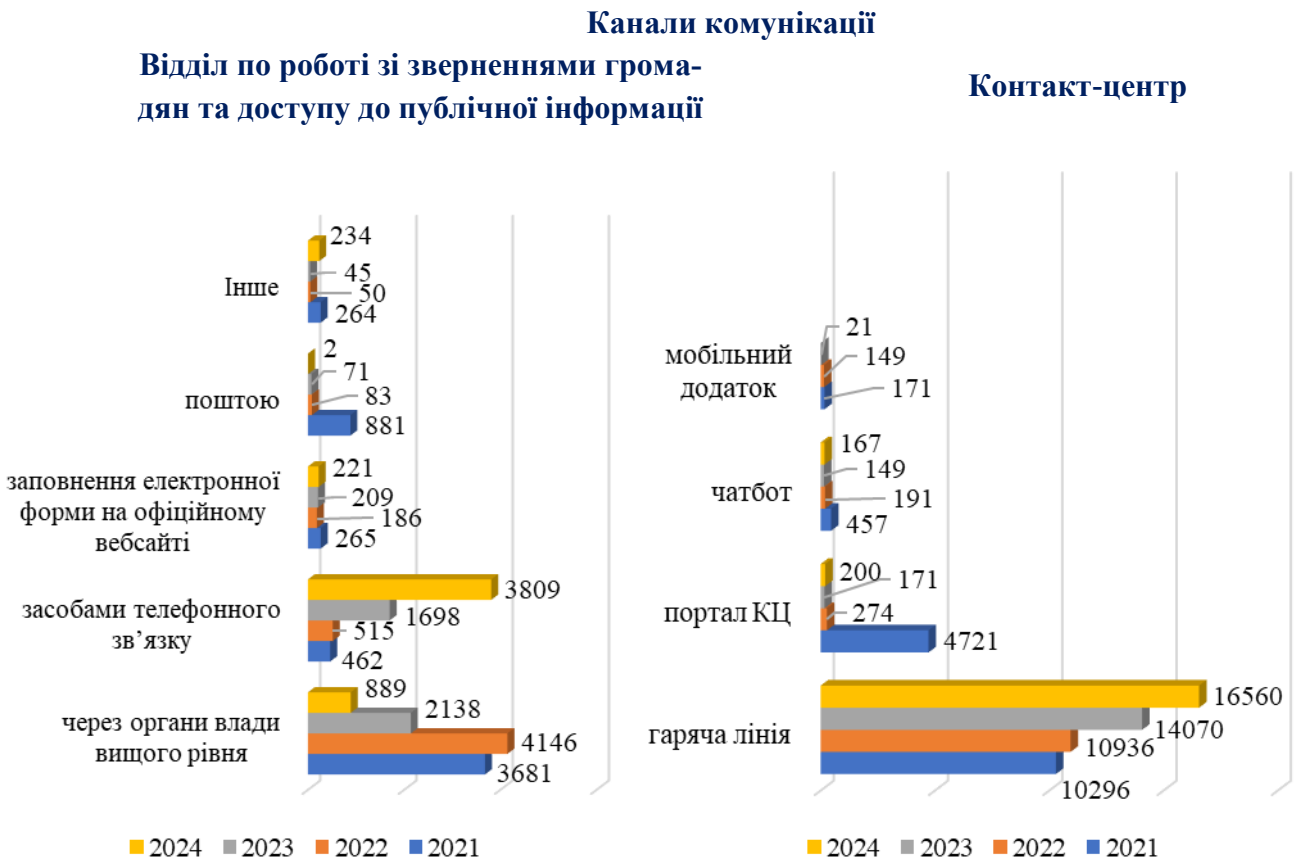
За чотири роки громада не лише відновила довоєнний рівень зворотного зв'язку, а й перевищила його на близько 4%, незважаючи на триваючу війну. Це свідчить про ефективну *адаптацію каналів комунікації*, високу залученість мешканців, які навіть в умовах ризиків не втрачають зв'язку з органами влади, зростання довіри до інструментів зворотного зв'язку та їх стабільну доступність.

Динаміка звернень за період 2021–2024 років демонструє характерну для воєнного часу траєкторію: різке падіння у перший рік вторгнення та поступове відновлення надалі. Скорочення кількості звернень у 2022 році майже на чверть було очікуваним, оскільки частина мешканців виїхала, а ті, хто залишився, були сконцентровані передусім на питаннях безпеки, евакуації та базових життєвих потреб. Такий спад відповідає типовим соціальним реакціям на великі кризи, коли обсяги цивільної взаємодії тимчасово зменшуються.

Починаючи з 2023 року, спостерігається чітка позитивна тенденція відновлення активності громадян: кількість звернень повертається майже до довоєнного рівня, а вже у 2024 році навіть перевищує його. Це свідчить про стабілізацію механізмів взаємодії між громадянами та місцевою владою, поступове повернення частини мешканців, а також адаптацію органів влади до роботи в умовах воєнної невизначеності. Зростання звернень є ознакою того, що

мешканці знову починають користуватися сервісами, довіряють офіційним каналам комунікації та включаються у процеси управління громадою.

Загалом, перевищення довоєнного рівня звернень у 2024 році приблизно на 4% демонструє не лише відновлення функціональності комунікаційних каналів, але й зростання їхньої ролі. Це вказує на підвищення якості реагування, зручності сервісів, відкритості влади та стійкість комунікаційної інфраструктури громади попри війну. Така динаміка підтверджує, що громада зберігає високий рівень залученості, а органи місцевого самоврядування - здатність забезпечувати доступність публічних послуг навіть у складних умовах.



Служба звернення громадян до 2022 року залишалася важливою інституційною формою зв'язку, де переважали традиційні формати. Проте вже у 2023–2024 роках відбувається різке *зміщення у бік телефонних звернень*, які стали основним джерелом комунікації (3809 із 5155 звернень у 2024 році). Звернення через сайт, електронну пошту або органи вищого рівня фактично втратили значущість - наприклад, у 2024 році через вищі органи влади надійшло лише 889 звернень (у порівнянні з 4146 у 2022 році), а через пошту - лише 2.

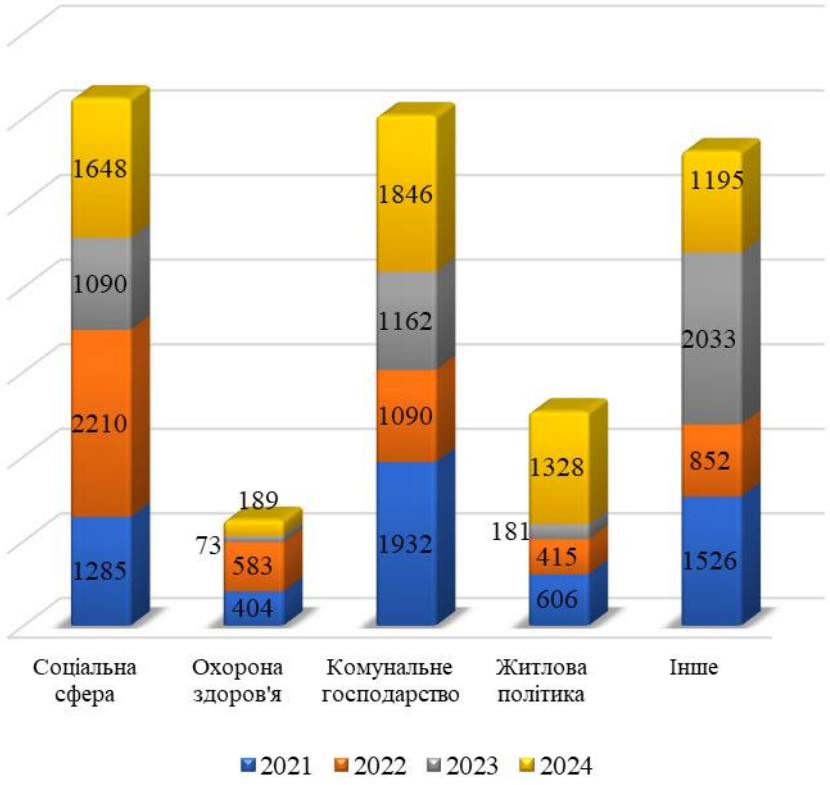
Контакт-центр натомість демонструє високу сталість і доступність. Найбільш ефективним і масовим каналом тут є гаряча лінія, яка у 2024 році охопила 16560 із 16927 звернень (понад 97%). Цей інструмент особливо цінний у критичних ситуаціях через швидкість, безпосередній контакт і відносну простоту користування. Натомість такі канали як чат-боти, портал і мобільний додаток хоч і зберігаються, але використовуються обмежено: у 2024 році через них надійшло лише 388 звернень у сумі.

Дані свідчать про суттєву трансформацію каналів комунікації громади: якщо до 2022 року Служба звернення громадян базувалася переважно на традиційних формах подачі, то вже у 2023–2024 роках відбулося різке зміщення у бік телефонних дзвінків, які стали основним і найбільш дієвим інструментом взаємодії з мешканцями. Звернення через сайт, електронну пошту чи органи влади вищого рівня втратили свою вагу, що підтверджується більш

ніж чотириразовим скороченням таких комунікацій. Водночас контакт-центр проявив себе як стабільний, масовий і найбільш доступний канал, де гаряча лінія охопила понад 97% усіх звернень у 2024 році. Це свідчить про те, що в умовах воєнного стану громадяни віддають перевагу швидким та простим засобам комунікації, що забезпечують негайний контакт, а цифрові інструменти другого рівня - чат-боти, портал, мобільний застосунок - залишаються допоміжними та малозатребуваними.

Тематика звернень

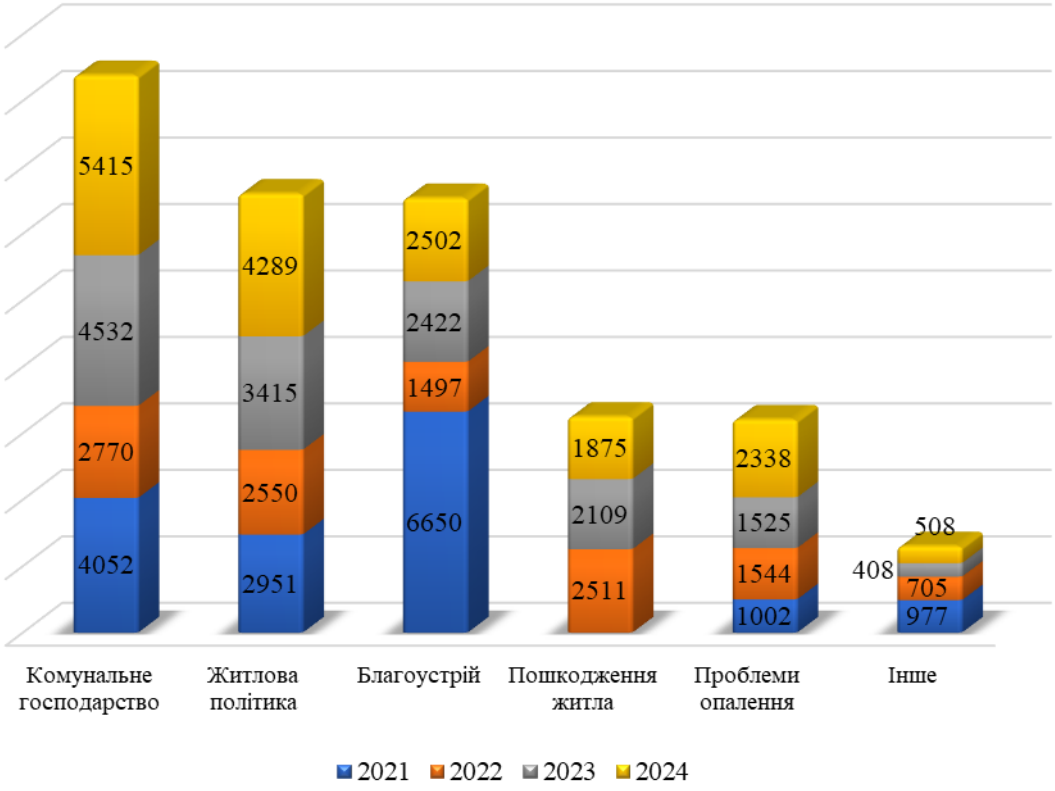
Відділ по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації:



У довоєнному 2021 році основними темами звернень громадян, як через службу звернень, так і через контакт-центр, були питання, характерні для стабільного мирного часу. Пріоритетами залишалися комунальні послуги, житлова політика, питання благоустрою, а також соціальна сфера.

У службі звернень громадян у 2021 році наймасовішими були звернення з таких напрямів: комунальне господарство - 2538; соціальна сфера - 1285. Інші напрями фіксувались без деталізації, але помітною є менша присутність тем, пов’язаних з екстремальними життєвими умовами. Через контакт-центр у 2021 році звернення переважно стосувалися: благоустрою - 6650; комунального господарства - 4052; житлової політики - 2951. Відносно небагато скарг було на опалення, пошкодження житла, або інші кризові явища.

Тематика звернень
Контакт-центр:



З 2022 року тематика звернень зміщується у бік питань виживання, безпеки, доступу до базових послуг, зменшується фокус на «комфорті» (благоустрій), натомість зростає кількість запитів, що прямо пов'язані з наслідками бойових дій та гуманітарною ситуацією.

Служба звернень громадян: З 2022 року різко зросла кількість звернень щодо соціальної сфери: з 1 285 у 2021 до 2 210 у 2022 - що відображає потребу в матеріальній допомозі, підтримці ВПО, пенсіонерів, вразливих категорій. Значно зросли звернення щодо житлової політики (з 415 у 2022 до 1 328 у 2024). Комунальне господарство залишається стабільно пріоритетною темою.

Контакт-центр: Вперше з 2022 року з'являються масові звернення щодо пошкодженого житла (2 511 у 2022, 1 875 у 2024). Різко зростає кількість запитів з питань опалення (1 002 у 2021 → 2 338 у 2024), що свідчить про проблеми з доступом до тепла в зимовий період. У той же час благоустрій, хоч і зберігає вагу, поступово відходить на другий план (з 6 650 у 2021 до 2 502 у 2024).

Окремо варто відзначити, що в Краматорській громаді продовжує діяти система *електронних петицій* - як інструмент впливу мешканців на рішення місцевої влади. Незважаючи на воєнний стан, ця форма участі залишається актуальною та затребуваною.

Стратегічне резюме

У воєнних умовах Краматорська МТГ продемонструвала здатність швидко адаптувати систему зворотного зв'язку до нових викликів, зберігши її ефективність та доступність для жителів. Традиційні канали взаємодії - гаряча лінія контакт-центру та телефонна комунікація через службу звернень громадян - залишаються ключовими механізмами для оперативного реагування на потреби населення. Це забезпечує своєчасну фіксацію проблем і надання першочергової допомоги навіть у складних умовах воєнного часу.

Водночас у громаді поступово зростає роль цифрових інструментів, які дозволяють підвищити швидкість та прозорість комунікації. Використання електронних форм звернень полегшує доступ мешканців до місцевої влади, зменшує бюрократичні бар'єри та сприяє більшій гнучкості у прийнятті управлінських рішень. Це свідчить про поступову цифрову трансформацію системи зворотного зв'язку та її здатність до модернізації.

Важливим елементом партисипативної демократії залишається система електронних петицій. Навіть в умовах воєнного стану вона зберігає актуальність і демонструє високий рівень залученості жителів до процесів місцевого самоврядування. Петиції не лише виконують функцію збору громадської думки, але й забезпечують офіційне реагування органів влади на ініціативи громадян, що формує додатковий рівень підзвітності та довіри.

Подальший розвиток цифрових каналів комунікації, у тому числі громадських консультацій та опитувань, є пріоритетним завданням для органів місцевого самоврядування. Це дозволить не лише підвищити прозорість управління, а й забезпечити активне залучення мешканців до стратегічних процесів відновлення та розвитку громади. Цифрова демократія у цьому контексті виступає як інструмент інтеграції громадян у прийняття рішень.

Таким чином, Краматорська МТГ в умовах воєнного стану не тільки зберегла, а й поступово розвиває сучасну систему зворотного зв'язку з населенням. Поєднання традиційних і цифрових форматів комунікації створює підґрунтя для формування більш відкритої, гнучкої та демократичної моделі управління, що відповідає потребам суспільства у кризових умовах і забезпечує перспективу для подальшого розвитку після перемоги.

Водночас отримані результати засвідчують, що ефективність системи комунікації значною мірою залежить від здатності громади забезпечити сталість роботи каналів зворотного зв'язку навіть в умовах загроз і обмежених ресурсів. Підтримання функціонування контакт-центру, регулярне оновлення цифрових сервісів, підвищення кваліфікації персоналу та розвиток інструментів кризової комунікації є важливими чинниками адаптивності управлінської системи. Це дозволяє не лише оперативно реагувати на потреби населення, а й формувати довгострокову стратегію взаємодії, що ґрунтується на відкритості, довірі та партнерстві між владою і громадою. Такий підхід сприяє зміцненню інституційної спроможності громади та формує основу для сталого розвитку в повоєнний період.