

## Щодо опрацювання звернень, які надійшли до Черкаського обласного контактного центру з Урядової та обласної «гарячих ліній» за 10 місяців 2017 року

Протягом 10 місяців 2017 року Черкаський обласний контактний центр (далі – ОКЦ) здійснював приймання та своєчасне надсилення 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

Протягом вказаного періоду надійшло 10424 звернення, з них 1792 – безпосередньо до ОКЦ, 8632 – через Урядову «гарячу лінію». Усі звернення громадян направлені на розгляд за належністю.



Із загальної кількості зареєстрованих звернень до органів місцевого самоврядування надіслано на розгляд 2986 звернень (29 %), до органів виконавчої влади надіслано на розгляд 6740 звернень (65 %).

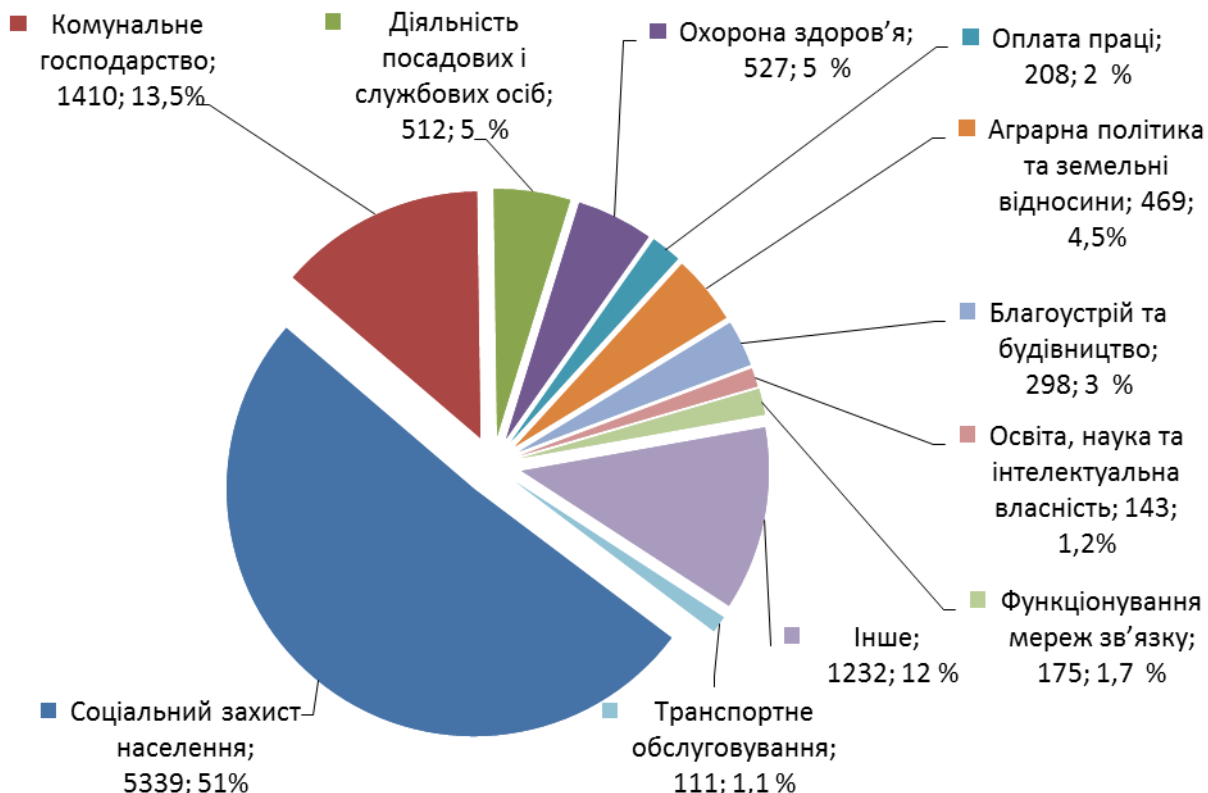
До підприємств і організацій надіслано на розгляд 696 звернень (6 %) – звернення були адресовані до ПАТ «Черкасиобленерго» (480), ПАТ «Укртелеком» (152), ТОВ «Черкасигаз Збут» (35) та УДППЗ «Укрпошта» (29).

Найбільше звернень надійшло від жителів міст Черкаси та Сміла, Золотоніського, Черкаського та Уманського районів.

Як свідчить аналіз цих звернень, найбільше заявників турбували питання: соціального захисту населення – 5339 (51 % від загальної кількості), комунального

господарства – 1410 (13,5 %), охорони здоров'я – 527 (5 %), діяльності посадових і службових осіб – 512 (5 %), аграрної політики та земельних відносин – 469 (4,5 %), благоустрою та будівництва – 298 (3 %), оплати праці – 208 (2 %), функціонування мереж зв'язку – 175 (1,7 %), освіти, науки та інтелектуальної власності – 143 (1,2 %), транспортного обслуговування – 111 (1,1 %).

## В розрізі тематичності звернень



До обласної державної адміністрації (далі – облдержадміністрація) направлено 2579 (25 % від загальної кількості) звернень, в розрізі департаментів та управлінь найбільше з них направлено до Департаменту соціального захисту населення – 823 (32 % від кількості звернень, що направлено до департаментів та управлінь облдержадміністрації) та управління охорони здоров'я – 301 (12 %); 1127 (44 %) звернень направлено до обласної комісії з надання одноразової матеріальної допомоги.

За поточний період було отримано 42 звернення, що потребували невідкладного реагування. Реагування на звернення здійснено своєчасно, питання вирішено позитивно.

Отримано 355 (3,4 %) повторних звернень (найбільше з них стосувалися міст Черкаси – 80, Сміла – 29 та Золотоніського району – 20).

Також у зв'язку з *ремонтom дамби і мосту* через р. Дніпро значно збільшилася кількість дзвінків на телефони обласної «гарячої лінії» з метою отримання консультацій щодо пропускового режиму, оперативного реагування на конфліктні ситуації та інші події під час руху через річку. За 4 місяці ремонту надійшло 2680 таких дзвінків. Працівниками ОКЦ в ході безпосереднього спілкування надаються консультації, у співпраці з іншими структурними

підрозділами здійснюються заходи по вирішенню проблемних питань, що виникають у зв'язку з ремонтом.

*Основні проблемні питання, які порушувалися у зверненнях,  
надісланих органам виконавчої влади*

Як показує аналіз звернень, посиленої уваги органів влади потребує комплекс питань *соціального захисту населення* (5339 звернень – 51 % від загальної кількості звернень).

З них до ОКЦ надійшло 1127 звернень (11 %) про отримання матеріальної допомоги.

Серед звернень *соціальної проблематики*, направлених до органів соціального захисту населення (4212 звернень), найбільшу частку становили питання отримання житлових субсидій – 2432 (58 %), соціальних виплат – 874 (21 %), пільг – 411 (10 %). Найчастіше з даних питань зверталися жителі м. Черкаси – 996 (24 % від питань даної проблематики) та м. Сміла – 263 (6 %), Золотоніського – 293 (7 %) та Уманського – 266 (6 %) районів.

Передусім заявники нарікали на незадовільну роботу працівників органів соціального захисту населення з проханнями провести перерахунок призначеної субсидії або перевірити правомірність відмови у її призначенні.

Серйозну стурбованість громадян викликали недоліки у сфері *комунального господарства* (1410 звернень, 13,5 % від загальної кількості звернень). Найбільше звернень надходило з питань оплати (499 звернень) та відсутності (449 звернень) комунальних послуг (в жовтні 50 % звернень даної тематики надійшло від жителів м. Сміла).

Наявність комплексу проблем медичної галузі обумовила надходження значного числа звернень з питань *охорони здоров'я* (527 звернень, 5 %), частина яких стосується неналежного функціонування державних і комунальних медичних закладів (163 звернення), а також непрофесійних дій лікарського персоналу (136 звернень).

Відсутність на даному етапі видимих результатів реформування системи державного управління обумовлює стале надходження скарг на *діяльність посадових і службових осіб* – 512 звернень (5 %).

Отримано 208 звернень (2 %) з питань *оплати праці*, головним чином заявники скаржились на невчасну виплату заробітної плати (145 звернень).

З питань *аграрної політики і земельних відносин* надійшло 469 звернень (4,5 %), головним чином – скарги щодо надання земельної ділянки, частки (паю) у користування (310).

Стосовно *будівництва та благоустрою* отримано 298 звернень (3 %), серед них чисельними були питання стосовно незадовільного стану доріг (103 звернення).

З питань *освіти, науки та інтелектуальної власності* отримано 143 звернення (1,2 %), більшість скарг надійшло з питань роботи загальноосвітніх (70) та дошкільних (49) навчальних закладів.

Щодо *функціонування мереж зв'язку* отримано 175 звернень (1,7 %), серед них

питання функціонування дротового радіомовлення (81), стаціонарного телефонного зв'язку (38), поштового зв'язку (29).

З питань *транспортного обслуговування* надійшло 111 звернень (1,1 %), більшість – скарги на дії працівників транспорту (34).

#### *Звернення, що стосуються учасників антитерористичної операції.*

В ході запровадження обласної програми соціальної адаптації і підтримки учасників АТО та їх родин на базі ОКЦ створено єдину безкоштовну телефонну лінію (0 800 508 876) для надання консультаційної допомоги учасникам АТО та членам їх родин. Працівниками ОКЦ здійснюється приймання та реєстрація звернень від громадян, демобілізованих із зони АТО, та членів їх сімей з метою соціального супроводу, психологічної адаптації, а також оперативного вирішення проблемних питань.

Протягом 10 місяців 2017 року від учасників АТО та їх сімей надійшло 1445 звернень. Більша частина звернень стосувалась *надання матеріальної допомоги* (1005 звернень). Надавалися консультації *із земельних питань* (186 звернень), з питань *надання житла* (40 звернень), *психологічна допомога* (14 звернень).

#### *Звернення, проблематика яких пов'язана із ситуацією у Донецькій і Луганській областях та наслідками окупації АР Крим*

ОКЦ проводить координаційну роботу по вирішенню проблемних питань внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО) з тимчасово окупованих територій та районів проведення антитерористичної операції (надання тимчасового житла, допомога у реєстрації за місцем проживання, отриманні всіх видів державної соціальної підтримки, у т.ч. пенсій, допомог, послуг із працевлаштування, доступу до медичного обслуговування, організації навчання та виховання дітей у дошкільних та шкільних навчальних закладах, відновленні втрачених документів). Спеціалістами ОКЦ здійснюється зворотній зв'язок із внутрішньо переміщеними особами для постійного супроводу та надання допомоги.

Зареєстровано 218 звернень стосовно проблем внутрішньо переміщених осіб з Донецької та Луганської областей та АР Крим, з них до ОКЦ надійшло 180 звернень. Заявники найчастіше зверталися з питань *соціального захисту* (171 звернення) – їх хвилювали питання *отримання матеріальної та гуманітарної допомоги* (154), *отримання (переоформлення) соціальної допомоги для ВПО* (14). Також зверталися з питань *оформлення (продовження терміну дії) електронної перепустки в райони проведення АТО* (19), *реєстрації* (8), *отримання житла* (10), інших.

#### *Стан та результати розгляду звернень органами виконавчої влади*

На початок листопада 2017 року ОКЦ опрацьовано 10424 звернення. Питання, порушені у 10007 зверненнях (96 % від загальної кількості), розглянуто.

За результатами аналізу 190 звернень виявилися анонімними, тому не потребували надання відповіді, термін розгляду 94 звернень було продовжено – вони знаходяться на розгляді у відповідних органах за належністю.

Працівниками обласного контактного центру постійно проводився, з використанням зворотного зв'язку із заявниками та виконавцями, моніторинг розгляду звернень, у першу чергу тих, що потребували *невідкладного реагування* органів виконавчої влади (42 звернення). 20 звернень були спричинені проблемами у сфері охорони здоров'я: дії медичного персоналу, робота бригад екстреної медичної допомоги, проблеми з госпіталізацією хворих, щеплення. Після реєстрації звернень на «гарячій лінії» найбільш оперативно, упродовж кількох годин, вирішувалися питання щодо надання екстреної медичної допомоги та госпіталізації хворих. 12 звернень надійшло з питань соціальних пільг для придбання ліків; 5 звернень стосувалися функціонування закладів освіти: діяльність навчальних закладів, відсутність опалення; 2 звернення з питань комунального господарства: відсутність електрики – питання були вирішені. 3 звернення стосувалося пошкодження лінії електромереж – аварійні служби відреагували своєчасно та ефективно.

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