

**Щодо опрацювання звернень,
які надійшли до Черкаського
обласного контактного центру
з Урядової та обласної «гарячих ліній»
у липні 2018 року**

Протягом липня 2018 року обласний контактний центр (далі - ОКЦ) здійснював приймання та своєчасне надсилання звернень на розгляд органам виконавчої влади, аналіз їх опрацювання, стану вирішення порушених питань, дотримання визначених термінів розгляду. Також надавалися консультації роз'яснення заявникам щодо положень законодавства та необхідна довідкова інформація.

Загальна характеристика звернень

Протягом вказаного періоду звернувся 931 заявник. З них 60 заявників звернулися безпосередньо до ОКЦ, інші (871 звернення) – через Урядову «гарячу лінію». Усі звернення направлені на розгляд за належністю.

Із загальної кількості зареєстрованих звернень органам виконавчої влади надіслано на розгляд 451 звернення (48 % загальної кількості), до органів місцевого самоврядування – 360 (39%), до підприємств і організацій – 120 (13%) – найчастіше звернення були адресовані до ПАТ «Черкасиобленерго» (59), ПАТ «Укртелеком» (36) та ТОВ «Черкаси газ Збут» (17).

Як свідчить аналіз цих звернень, найбільше заявників турбували питання: соціального захисту населення – 383 (41 % від загальної кількості), комунального господарства – 164 (18 %), діяльності посадових і службових осіб – 67 (7 %), благоустрою та будівництва – 58 (6 %), аграрної політики та земельних відносин – 47 (5 %), охорони здоров'я – 43 (4,6 %), функціонування мереж зв'язку – 41 (4,4 %) звернення.

Найбільше звернень надійшло стосовно проблем жителів міст Черкаси та Сміла, Маньківського, Смілянського та Шполянського районів.

У розрізі департаментів та управлінь облдержадміністрації (109 звернень) найбільше звернень надійшло до Департаменту соціального захисту населення – 51 (47 % від кількості звернень, що направлено до департаментів та управлінь облдержадміністрації) та Управління охорони здоров'я – 38 (35 %).

Отримані за місяць бзвернень невідкладного характеру, більшість з яких були викликані проблемами у сфері охорони здоров'я (дії медичного персоналу (1 звернення), щеплення (1 звернення), діяльність аптечних закладів (1 звернення) та пов'язаними з ними питаннями соціального захисту населення (забезпечення ліками на пільговій основі – 2 звернення). Одне звернення стосувалося вилову безпритульної тварини, припустимо хворої на

сказ.Звернення, що потребували невідкладного реагування, знаходилися на постійному контролі ОКЦ.Реагування на звернення здійснено своєчасно.

Моніторинг дотримання вимог щодо розгляду звернень, здійснювався у тому числі шляхом зворотного зв'язку з виконавцями і заявниками.

Аналітично-статистичний огляд звернень

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* – 383 звернення.Серед звернень соціальної проблематики найбільшу частку становили питання отримання житлових субсидій – 185, соціальних виплат – 71, надання пільг – 41 та матеріальної допомоги – 19. Найчастішеіз вказаних питань зверталися жителі міста Черкаси – 89 звернень.

Серйозну стурбованість громадян викликали недоліки у сфері*комунального господарства* (164звернення). Найбільше скарж викликали питання відсутності (61звернення), оплати (35 звернень) послуг, обслуговування та ремонт будинків (13 звернень) та прибудинкових територій(12 звернень).

Відсутність видимих результатів реформування системи управління обумовлює стале надходження скарж на *діяльність посадових і службових осіб*органів місцевого самоврядування, державної влади, підприємств сфери ЖКГ (67 звернень). Найбільше звернень надійшло про факти недбалості (бездіяльності) – 36 та зловживання службовим становищем – 16 звернень.

Стосовно *будівництва та благоустрою*отримано 58 звернень,тут найбільше невдоволення громадян викликає незадовільний стан доріг(29звернень) та проблеми благоустрою територій (12 звернень).

Актуальним залишається питання*аграрної політики і земельних відносин* (47 звернень), обумовлене головним чином збільшенням числа скарж щодо надання земельної ділянки, частки (паю) у користування (32 звернення), питаннями оренди землі (7 звернень). Від заявників, майже половина яких є учасниками бойових дій та членами їх сімей, надходили численні скарги щодо невіршення питань безоплатного отримання у власність земельних ділянокв різних районах області.

Наявність комплексу проблем *медичної галузі* обумовлює надходження значного числа звернень з питань охорони здоров'я – 43 звернення, частина яких стосується діяльності аптечних закладів (11 звернень), непрофесійних дій лікарського персоналу (8 звернень),а також питання неналежного функціонування державних і комунальних медичних закладів(4 звернень).

Щодо*функціонування мереж зв'язку*отримано 41 звернення,серед них питанняфункціонування дротового радіомовлення (17 звернень), стаціонарного телефонного зв'язку (11 звернень), поштового зв'язку (7 звернень).

Звернення, що стосуються учасників антитерористичної операції.

До ОКЦ надійшло 41 звернення від учасників бойових дій та їх сімей. Більша частина звернень стосувалася питань земельних відносин (19 звернень) та отримання житла (7 звернень).

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

Надійшло 14 звернень стосовно проблем внутрішньо переміщених осіб. Заявників хвилювали питання оформлення документів та соціальної допомоги. Гострою залишається проблема забезпечення переселенців соціальним житлом або помешканням для постійного чи тимчасового проживання.

З метою моніторингу стану розгляду звернень підтримувався зворотний зв'язок із громадянами та органами виконавчої влади, які потребували оперативного реагування. При здійсненні зворотного зв'язку працівники Центру консультували заявників та надавали контактні номери телефонів органів виконавчої влади, регіональних координаційних штабів з питань розміщення вимушених переселенців. Інформація щодо роботи обласного контактного центру регулярно висвітлюється на сайті облдержадміністрації, в інтернет-виданнях, періодичних виданнях області, інших медіа-ресурсах.

Заступник директора

М.І. Шевчук