

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

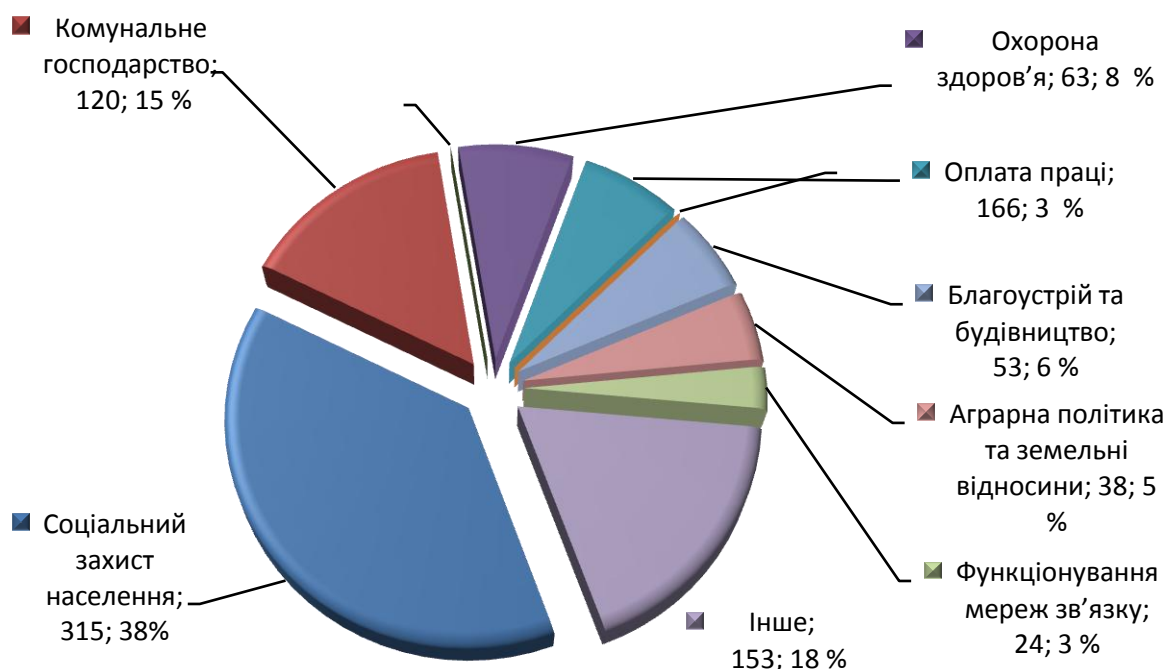
Протягом травня 2018 року обласний контактний центр (далі - ОКЦ) здійснював приймання та своєчасне надсилання звернень на розгляд органам виконавчої влади, аналіз їх опрацювання, стану вирішення порушених питань, дотримання визначених термінів розгляду. Також надавалися консультації роз'яснення заявникам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

Загальна характеристика звернень

Протягом вказаного періоду звернулося 825 заявників. З них 80 заявників звернулися безпосередньо до ОКЦ, інші (745 звернень) – через Урядову «гарячу лінію». Усі звернення направлені на розгляд за належністю.

Із загальної кількості зареєстрованих звернень органам виконавчої влади надіслано на розгляд 464 звернення (56 % загальної кількості), до органів місцевого самоврядування – 290 (35%), до підприємств і організацій – 71 (9%) – найчастіше звернення були адресовані до ПАТ «Черкасиобленерго» (33), ТОВ «Черкасигаз Збут» (16) та ПАТ «Укртелеком» (15).

В розрізі тематичності звернень



Як свідчить аналіз цих звернень, найбільше заявників турбували питання: соціального захисту населення – 315(38 % від загальної кількості), комунального господарства – 120 (15 %), охорони здоров'я – 63 (8 %), діяльності посадових і службових осіб – 59 (7 %), благоустрою та будівництва – 53(6 %), аграрної політики та земельних відносин – 38 (5 %), функціонування мереж зв'язку – 24 (3 %) звернення.

Найбільше звернень надійшло стосовно проблем жителів міст Черкаси та Сміла, Звенигородського та Черкаського районів.

У розрізі департаментів та управлінь облдержадміністрації (133 звернення) найбільше звернень надійшло до Департаменту соціального захисту населення – 66(50% від кількості звернень, що направлено до департаментів та управлінь облдержадміністрації) та Управління охорони здоров'я – 54 (41 %).

Отримані за місяць 2звернення невідкладного характеру стосувалися дій медичного персоналу та діяльності закладів охорони здоров'я. 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 – 315 звернень. Серед звернень соціальної проблематики найбільшу частку становили питання отримання житлових субсидій – 134, соціальних виплат – 68, надання матеріальної допомоги – 31 та пільг – 29. Найчастіше із вказаних питань зверталися жителі міста Черкаси – 73 звернення.

Серйозну стурбованість громадян викликали недоліки у сфері комунального господарства (120звернень). Найбільше скарг викликали питання оплати (36 звернень), відсутності (28звернень) послуг, обслуговування прибудинкових територій(19 звернень).

Наявність комплексу проблем медичної галузі обумовлює надходження значного числа звернень з питань охорони здоров'я – 63 звернення, частина яких стосується непрофесійних дій лікарського персоналу (16 звернень), неналежного функціонування державних і комунальних медичних закладів (11 звернень), а також питання діяльності аптечних закладів (9 звернень).

Відсутність видимих результатів реформування системи управління обумовлює стале надходження скарг на діяльність посадових і службових осіб органів місцевого самоврядування, державної влади, підприємств сфери ЖКГ (59 звернень). Найбільше звернень надійшло про факти недбалості (бездіяльності) – 33 звернення.

Стосовно будівництва та благоустрою отримано 59 звернень, тут найбільше невдоволення громадян викликає незадовільний стан доріг(22звернення).

Актуальним залишається питання аграрної політики і земельних відносин (38 звернень), обумовлене головним чином збільшенням числа скарг щодо надання земельної ділянки, частки (паю) у користування (21 звернення), питаннями оренди землі (5 звернень). Від заявників, майже половина яких є учасниками бойових дій та членами їх сімей, надходили численні скарги щодо невирішення питань безоплатного отримання у власність земельних ділянок в різних районах області.

Звернення, що стосуються учасників антитерористичної операції.

До ОКЦ надійшло 64 звернень від учасників бойових дій та їх сімей. Більша частина звернень стосувалася питань соціального захисту учасників бойових дій (22 звернення), в тому числі надання матеріальної допомоги (11 звернень), оформлення пільг (6 звернень). Також надавалися консультації по земельним питанням (19 звернень),

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

Надійшло 18 звернень стосовно проблем внутрішньо переміщених осіб. Заявників хвилювали питання оформлення документів, соціальної допомоги, охорони здоров'я. 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.