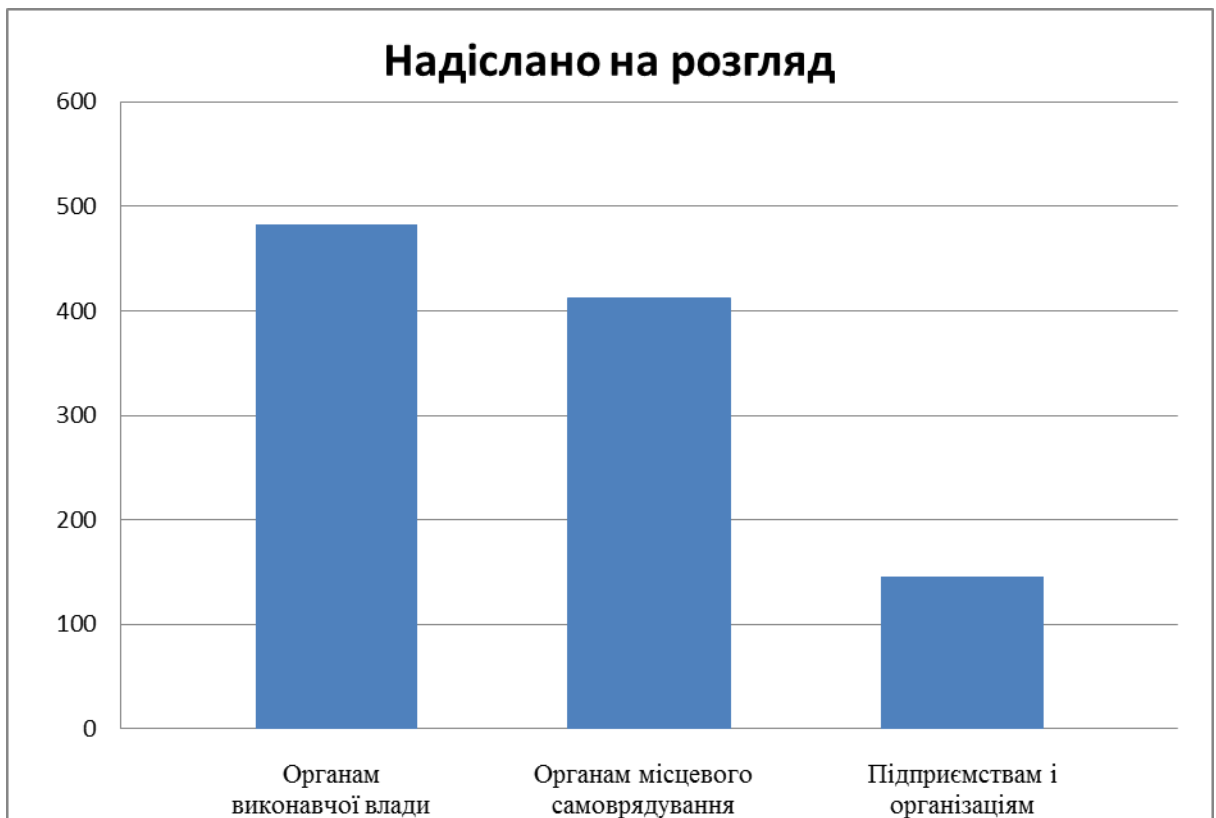


Щодо опрацювання звернень, які надійшли до Черкаського обласного контактного центру з Урядової та обласної „гарячих ліній“ за липень 2019 року

### *Загальна характеристика звернень*

За звітний період надійшло 1041 звернення, з них 91 – безпосередньо до ОКЦ, 950 – через Урядову „гарячу лінію“. Усі звернення громадян направлені на розгляд за належністю.



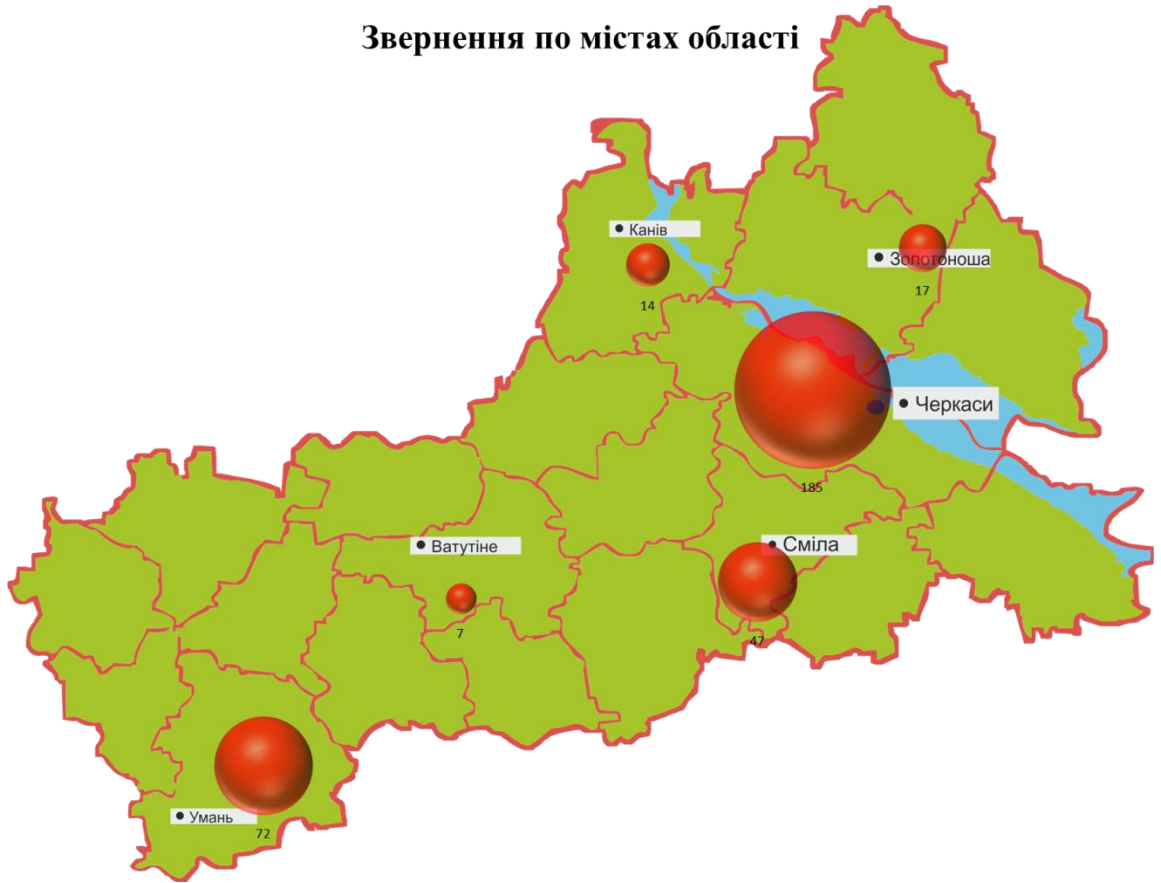
Із загальної кількості зареєстрованих звернень до органів виконавчої влади надіслано на розгляд 483 звернення (46,4 %), до органів місцевого самоврядування надіслано на розгляд 412 звернень (39,6 %).

До підприємств і організацій надіслано на розгляд 146 звернень (14 %) – звернення були адресовані до ПАТ „Черкасиобленерго“ (97), ТОВ „Черкасигаз Збут“ (36), ПАТ „Укртелеком“ (9), „Укрпошта“ (4).

До департаментів та управлінь обласної державної адміністрації надійшло (109 звернень). З них до департаменту соціального захисту населення – 36 (33 % від кількості звернень, що направлено до департаментів та управлінь облдержадміністрації), до управління охорони здоров’я – 33 (30,3 %).

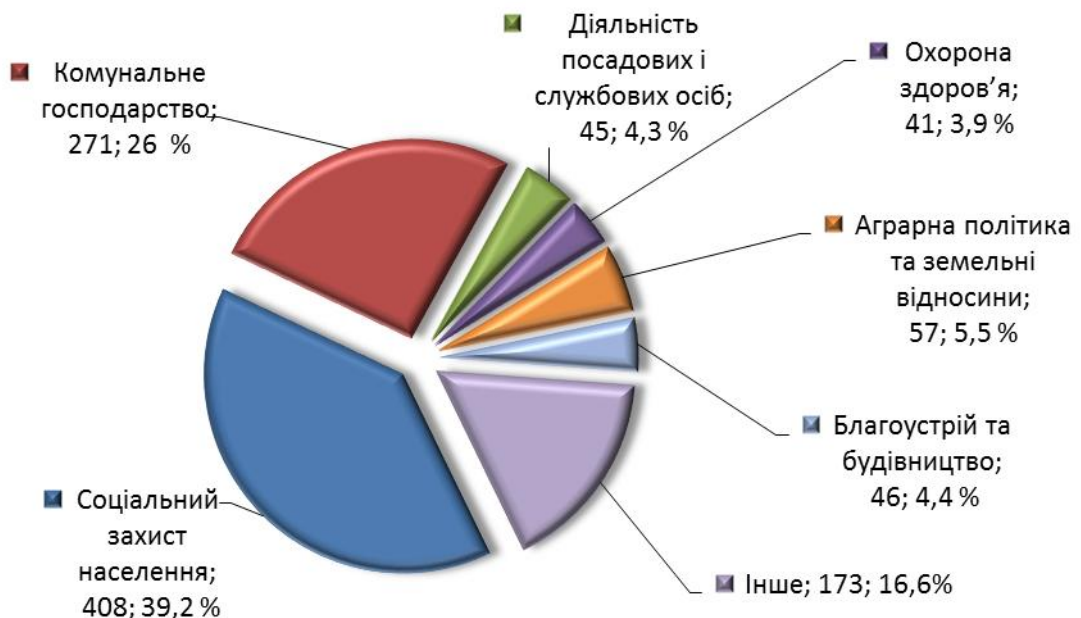
Найбільше звернень надійшло від жителів міст Черкаси та Умань.

## Звернення по містах області



Як свідчить аналіз цих звернень, найбільше заявників турбували питання: соціального захисту населення – 408 (39,2 % від загальної кількості); комунального господарства – 271 (26 %); аграрної політики та земельних відносин – 57 (3,4 %); благоустрою та будівництва – 46 (4,4 %); діяльність посадових і службових осіб – 45 (4,3 %); охорони здоров'я – 41 (3,9 %).

## В розрізі тематичності 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* (408 звернень). Найбільше становили питання :

- отримання житлових субсидій (239 звернень – 58,6 %);
- соціальних виплат (80 звернень – 19,6 %);
- надання пільг (41 звернення – 10 %);
- матеріальної допомоги (26 звернень – 6,4 %).

Серйозну стурбованість громадян викликали *недоліки у сфері комунального господарства* (271 звернення). Найбільше скарг :

- відсутності послуг (78 звернень – 28,8 %);
- питання оплати (70 звернень – 25,8 %).

Актуальним залишається питання *аграрної політики і земельних відносин* (57 звернень):

- скарги щодо надання земельної ділянки, частки (паю) у користування (22 звернення – 38,6 %);
- питання щодо оформлення права власності на землю (14 звернень – 24,6 %).

Стосовно питань *будівництва та благоустрою* отримано (46 звернень):

- невдоволення викликає благоустрій територій (19 звернень – 41,3 %);
- незадовільний стан доріг (17 звернень – 37 %).

Відсутність видимих результатів реформування системи управління обумовлює *стале надходження скарг на діяльність посадових і службових осіб органів місцевого самоврядування, державної влади, підприємств сфери ЖКГ* (45 звернень). Найбільше звернень надійшло:

- про перевищення влади, використання службового становища (20 звернень – 44,4 %);
- факти недбалості (бездіяльності) (16 звернень – 35,6 %).

Наявність комплексу проблем медичної галузі обумовлює надходження значного числа звернень з питань *охорони здоров'я* – (41 звернення):

- неналежного функціонування державних і комунальних закладів охорони здоров'я (16 звернень – 39 %);
- непрофесійних дій медичного персоналу (12 звернень – 29,3 %).

Найбільше звернень надійшло з Черкаського, Звенигородського та Чорнобаївського районів.

## Кількість звернень в розрізі по районах області



### *Звернення, що стосуються учасників антитерористичної операції (операції об'єднаних сил).*

Протягом звітної періоду на „гарячу лінію“ від учасників АТО (ООС) та їх сімей надійшло 57 звернень, з них 51 – безпосередньо до ОКЦ, 6 – через Урядову „гарячу лінію“. Більша частина звернень стосувалась не вирішення питань безоплатного отримання у власність земельних ділянок в різних районах області (27 звернень), та надання пільг (9 звернень).

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

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*.

Також фахівцями ОКЦ протягом липня місяця поточного року надано значну кількість консультацій, інформації про порядок вирішення термінових питань і необхідних довідкових відомостей.

Директор

Л. Ходаковська