

Щодо опрацювання звернень, які надійшли до Черкаського обласного контактного центру з Урядової та обласної „гарячих ліній“ з 01.02. по 29.02. 2020

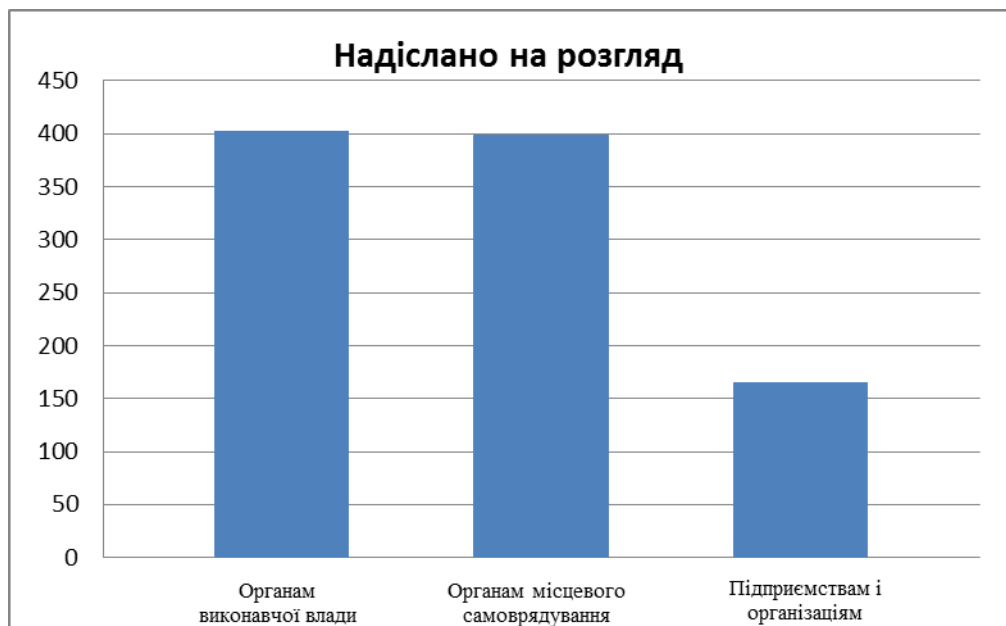
Протягом лютого 2020 року Черкаський обласний контактний центр (далі – ОКЦ) здійснював приймання та своєчасне надсилання звернень на розгляд органам виконавчої влади, аналіз їх опрацювання, стану вирішення порушених питань, дотримання визначених термінів розгляду. Також надавалися консультації і роз'яснення заявникам щодо положень законодавства та необхідна довідкова інформація.

#### *Загальна характеристика звернень*

За вказаний період надійшло 1 360 звернення, із них 417 – безпосередньо до ОКЦ, 943 – через урядову „гарячу лінію“. На 394 звернення (29 % від загального числа), що не вимагали розгляду органів виконавчої влади, працівники Центру надали заявникам відповідні роз'яснення та довідкову інформацію.

Із загальної кількості зареєстрованих звернень – 966 (71 % від загального числа) – звернення громадян направлені на розгляд за належністю:

- до органів виконавчої влади надіслано на розгляд 403 звернення (42 %);
- до органів місцевого самоврядування надіслано на розгляд 398 звернень (41 %);
- до підприємств і організацій надіслано на розгляд 165 звернень (17 %): – звернення були адресовані до ТОВ „Черкасигаз Збут“ (95), ПАТ „Черкасиобленерго“ (35), ТОВ „Уманьгаз“ (25).



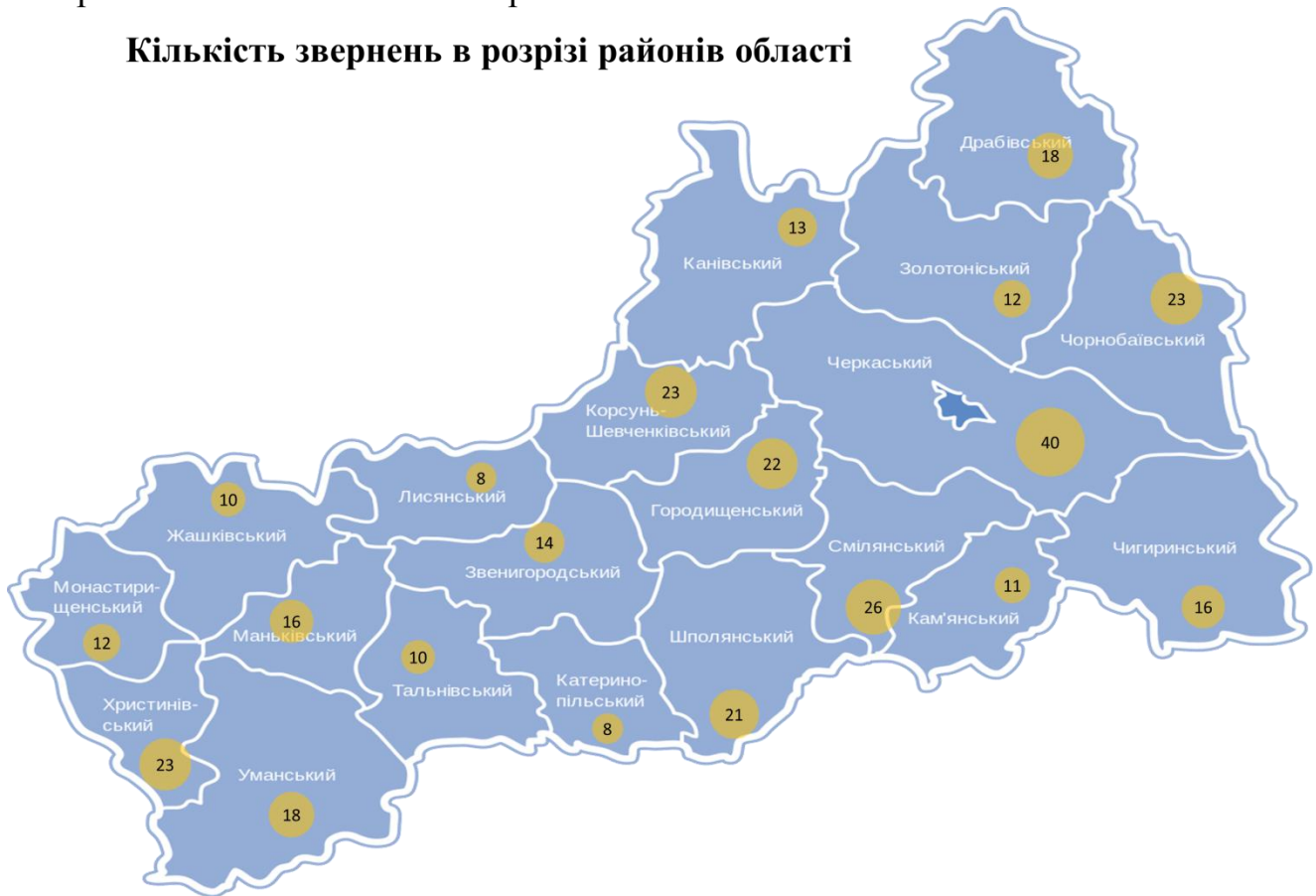
До департаментів та управлінь обласної державної адміністрації надіслано 76 звернень. З них до управління охорони здоров'я – 30 (39,5 % від кількості звернень, що направлено до департаментів та управлінь облдержадміністрації), до Департаменту соціального захисту населення – 27 (35,5 %).

## Звернення по містах області



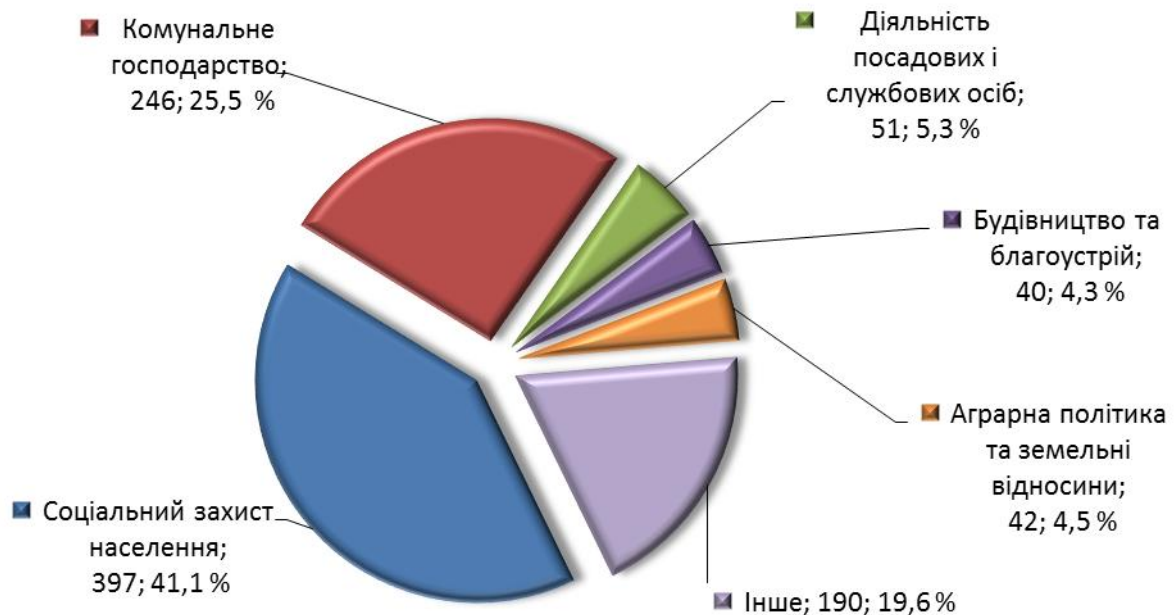
Найбільше звернень надійшло від жителів міст Черкаси, Сміла та Умань, з Черкаського та Смілянського районів.

## Кількість звернень в розрізі районів області



- Як свідчить аналіз цих звернень, найбільше заявників турбували питання:
- соціального захисту населення – 397 (41,1 % від загальної кількості зареєстрованих звернень);
  - комунального господарства – 246 (25,5 %);
  - діяльності посадових і службових осіб – 51 (5,3 %).
  - аграрної політики та земельних відносин – 42 (4,5 %);
  - будівництва та благоустрою – 40 (4,3 %).

### В розрізі тематичності звернень



Як показує аналіз звернень, посиленої уваги органів влади потребує комплекс питань *соціального захисту населення* – 397 звернень. Серед звернень соціальної проблематики найбільшу частку становили питання отримання житлових субсидій (162 звернення – 40,8 %), соціальних виплат (82 звернення – 20,7 %), надання пільг (72 звернення – 18,1 %). Передусім заявники нарікали на незадовільну роботу працівників органів соціального захисту з проханнями провести перерахунок призначеної субсидії або перевірити правомірність відмови у її призначенні.

Серйозну стурбованість громадян викликали недоліки у сфері *комунального господарства* – 246 звернень. Найбільше скарг викликали питання оплати послуг (146 звернень – 59,3 %), їх відсутності (32 звернення – 13 %) та неякісного надання послуг (20 звернень – 8,1 %).

Окремої уваги потребують питання реформування системи управління, що наразі обумовлює надходження скарг на *діяльність посадових і службових осіб* органів місцевого самоврядування, державної влади, підприємств сфери ЖКГ – 51 звернення. Найбільше звернень надійшло про факти недбалості (бездіяльності) (26 звернень – 51 %), щодо перевищення влади та використання службового становища (15 звернень – 29,4 %).

Актуальним залишається питання *аграрної політики* і земельних відносин – 42 звернення, обумовлене питаннями оренди землі (20 звернень –

47,6 %) та скаргами щодо надання земельної ділянки, частки (паю) у користування (10 звернень – 23,8 %).

Стосовно питань *будівництва та благоустрою* надійшло – 40 звернень, з яких скарги на незадовільний стан доріг (18 звернень – 45 %) та невдоволення благоустроєм територій (11 звернень – 27,5)

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

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

Протягом звітнього періоду на „гарячу лінію“ від учасників АТО (ООС) та їх сімей надійшло 123 звернення, з них 118 – безпосередньо до ОКЦ, 5 – через урядову „гарячу лінію“. Основна тематика:

- земельні питання – 54 звернення;
- пільги та матеріальна допомога – 25 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* органів виконавчої влади – 3 звернення. Це питання охорони здоров'я, а саме: скарги на працівників швидкої допомоги за те, що не виїхали до хворого за викликом (2 звернення – 67 %), відсутність пільгових медичних препаратів (1 звернення – 33 %). Реагування на звернення здійснено своєчасно, питання вирішені позитивно.

За звітний період було отримано 28 *повторних* звернень.

Фахівцями ОКЦ протягом лютого поточного року надано значну кількість консультацій, інформації про порядок вирішення термінових питань і необхідних довідкових відомостей.

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