

Щодо опрацювання звернень,  
які надійшли до Черкаського  
обласного контактного центру  
з урядової та обласної „гарячих  
ліній“ з 01.06.2020 по 30.06. 2020

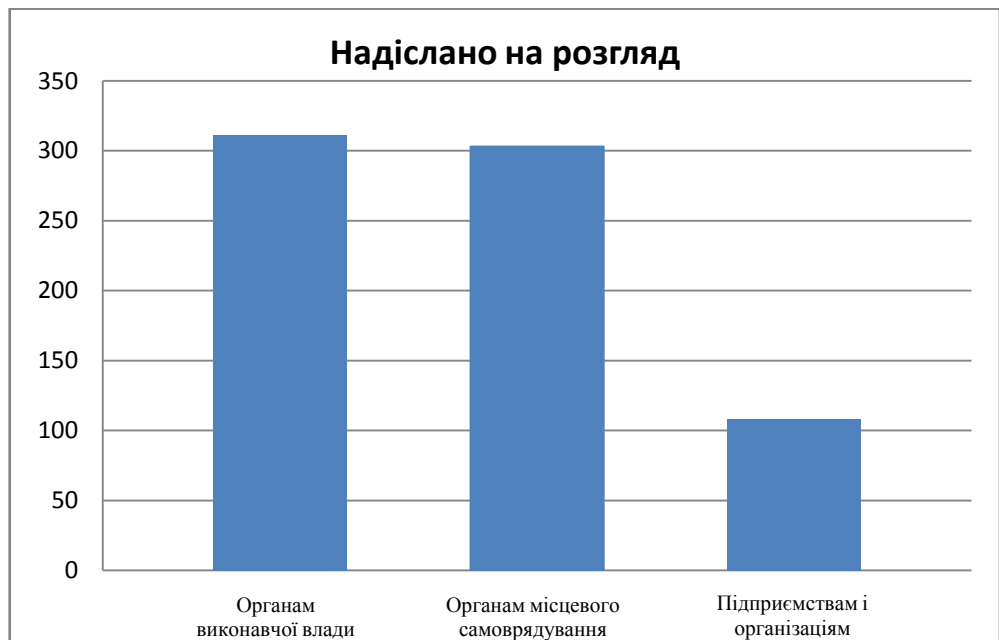
Протягом червня 2020 року Черкаський обласний контактний центр (далі – ОКЦ) здійснював приймання та своєчасне надсилання звернень на розгляд органам виконавчої влади, аналіз їх опрацювання, стану вирішення порушених питань, дотримання визначених термінів розгляду. Також надавалися консультації і роз’яснення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

### *Загальна характеристика звернень*

За вказаний період надійшло 1747 звернень, із них 1072 – безпосередньо до ОКЦ, 675 – через Урядову „гарячу лінію“. На 1025 звернень (58,7 % від загального числа), що не вимагали розгляду органів виконавчої влади, працівники контактного центру надали заявникам відповідні роз’яснення та довідкову інформацію, в першу чергу стосовно поширення коронавірусної інфекції COVID-19 та введення карантинних заходів.

Із загальної кількості зареєстрованих звернень – 722 (41,3 % від загального числа) звернення громадян направлені на розгляд за належністю:

- до органів виконавчої влади надіслано на розгляд 311 звернень (43 %);
- до органів місцевого самоврядування надіслано на розгляд 303 звернення (42 %);
- до підприємств і організацій надіслано на розгляд 108 звернень (15 %), в основному звернення були адресовані до ТОВ „Черкасигаз Збут“ (44) та ПАТ „Черкасиобленерго“ (38), ПАТ „Укртелеком“ (19).



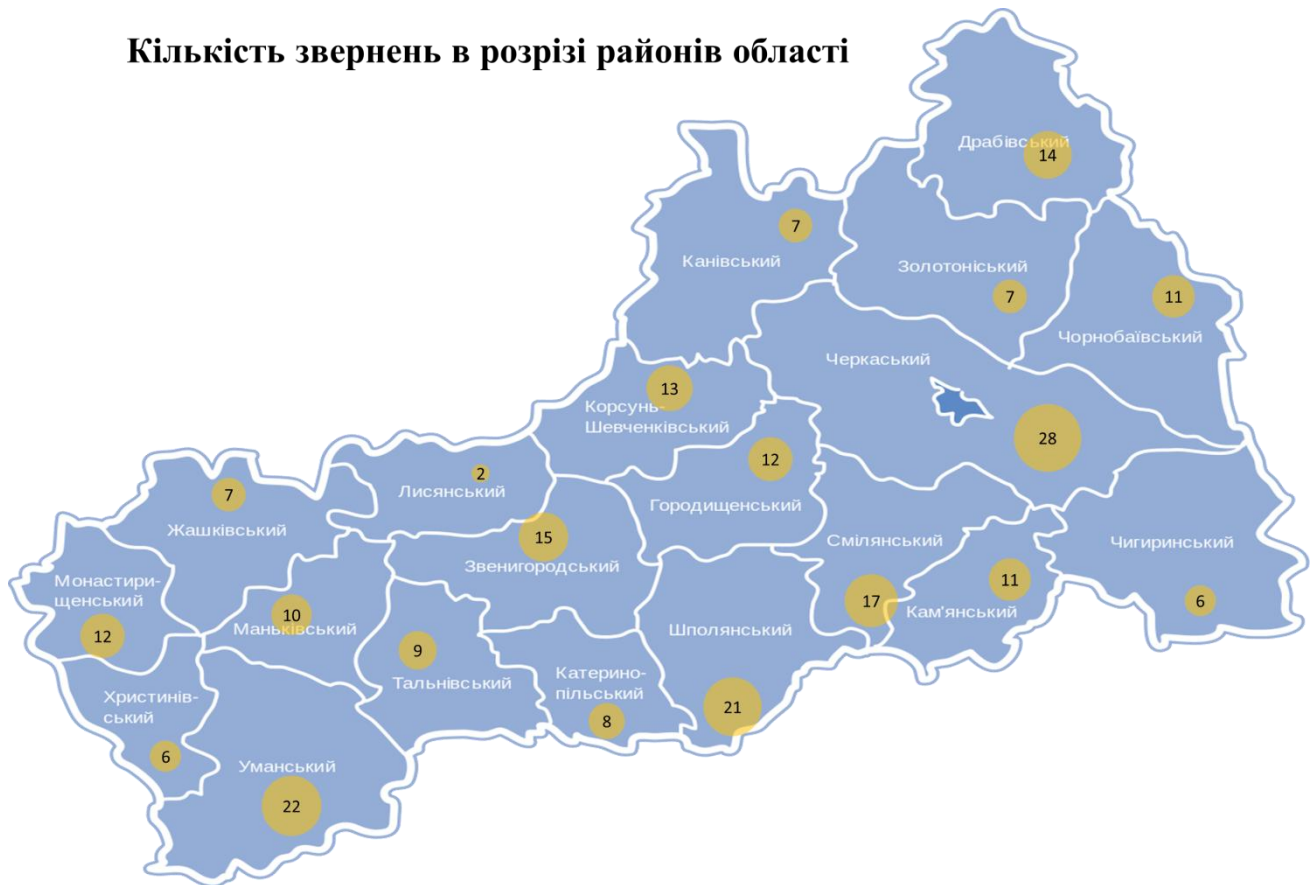
До департаментів та управлінь обласної державної адміністрації надіслано 105 звернень. З них до управління охорони здоров'я – 73 (69,5 % від кількості звернень, що направлено до департаментів та управлінь облдержадміністрації), до Департаменту соціального захисту населення – 15 (14,3 %).

### Звернення по містах області



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

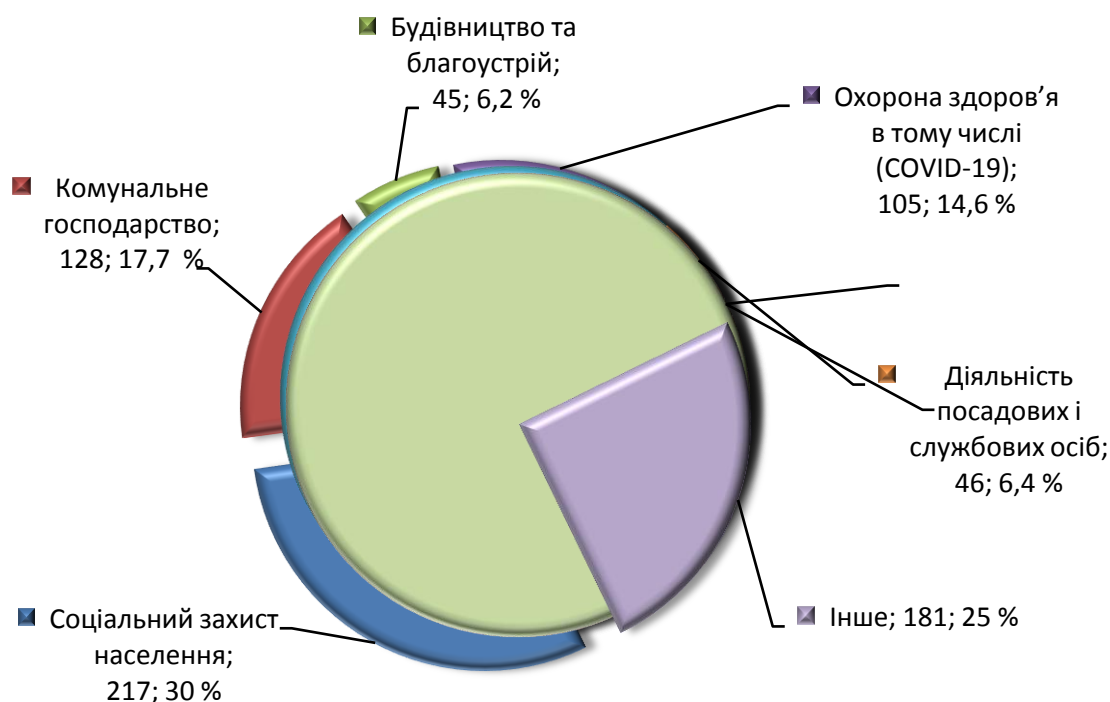
## Кількість звернень в розрізі районів області



Як свідчить аналіз цих звернень, найбільше заявників турбували питання:

- соціального захисту населення – 217 (30 % від загальної кількості зареєстрованих звернень);
- комунального господарства – 128 (17,7 %);
- охорони здоров'я (в тому числі COVID -19) – 105 (14,6 %);
- діяльності посадових і службових осіб – 46 (6,4 %);
- будівництва та благоустрою – 45 (6,2 %).

## В розрізі тематичності звернень



Як показує аналіз звернень, посиленої уваги органів влади потребує комплекс питань *соціального захисту населення* – 217 звернень. Серед звернень соціальної проблематики найбільшу частку становили питання соціальних виплат (66 звернень – 30,4 %), отримання житлових субсидій (44 звернення – 20,3 %), надання матеріальної допомоги (31 звернення – 14,3 %). Передусім заявники нарікали на незадовільну роботу працівників органів соціального захисту населення.

Серйозну стурбованість громадян викликали також недоліки у сфері *комунального господарства* – 128 звернень. Найбільше скарг викликали питання відсутності та неякісного надання послуг (42 звернення – 32,8 %), оплати послуг (40 звернень – 31,3 %).

Окремої уваги потребують питання *охорони здоров'я та коронавірусної інфекції COVID-19* – 105 звернень, з яких скарги на роботу закладів охорони здоров'я та дії медичного персоналу (52 звернення – 49,5 %), скарги на проведення протиепідемічних заходів (15 звернень – 14,3 %).

Стосовно питань реформування системи управління, що наразі обумовлює надходження скарг на *діяльність посадових і службових осіб* органів місцевого самоврядування, державної влади, підприємств сфери ЖКГ надійшло 46 звернень. Найбільше звернень надійшло про факти недбалості (бездіяльності) (24 звернення – 52,2 %), щодо перевищення влади та використання службового становища (10 звернень – 21,7 %).

Стосовно питань *будівництва та благоустрою* надійшло – 45 звернень, з яких скарги на незадовільний стан доріг (18 звернень – 40 %) та невдоволення благоустроєм територій (15 звернень – 33,3%).

*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 звітного періоду на „гарячу лінію“ від учасників АТО (ООС) та їх сімей надійшло 134 звернення, з них 123 – безпосередньо до ОКЦ, 11 – через урядову „гарячу лінію“. Основна тематика:

- земельні питання – 77 звернень;
- пільги та матеріальна допомога – 36 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 – 5 звернень (всі – питання охорони здоров'я). Реагування на звернення здійснено своєчасно, питання вирішені позитивно.

За звітний період було отримано 17 *повторних* звернень.

Фахівцями ОКЦ протягом червня поточного року надано значну кількість консультацій, інформації про порядок вирішення термінових питань і необхідних довідкових відомостей, в першу чергу щодо ситуації, пов'язаної із поширенням коронавірусної інфекції COVID-19 та введенням карантину.

Аналіз надходження, змісту та стану розгляду звернень громадян свідчить, що подальше поглиблення їх комунікації із владою позитивно впливає на оперативність та якість вирішення нагальних проблем, особливо за умов впровадження надзвичайних заходів, а саме надзвичайної ситуації та карантину.

У зв'язку з впровадженням карантину та режиму надзвичайної ситуації функціонує цілодобова обласна „гарячої лінії“ **0 800 508 876**, на яку надходять звернення щодо ситуації з поширенням коронавірусної інфекції на Черкащині.

За час карантину усі звернення, що надходили, уважно розглянуто, заявникам надано обґрунтовані відповіді у визначені терміни, а також надано довідково-консультативну інформацію у телефонному режимі (цілодобово).

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

Директор

Лариса ХОДАКОВСЬКА