

Щодо опрацювання звернень,
які надійшли до Черкаського
обласного контактного центру
з урядової та обласної „гарячих
ліній“ з 01.01.2020 по 31.12. 2020

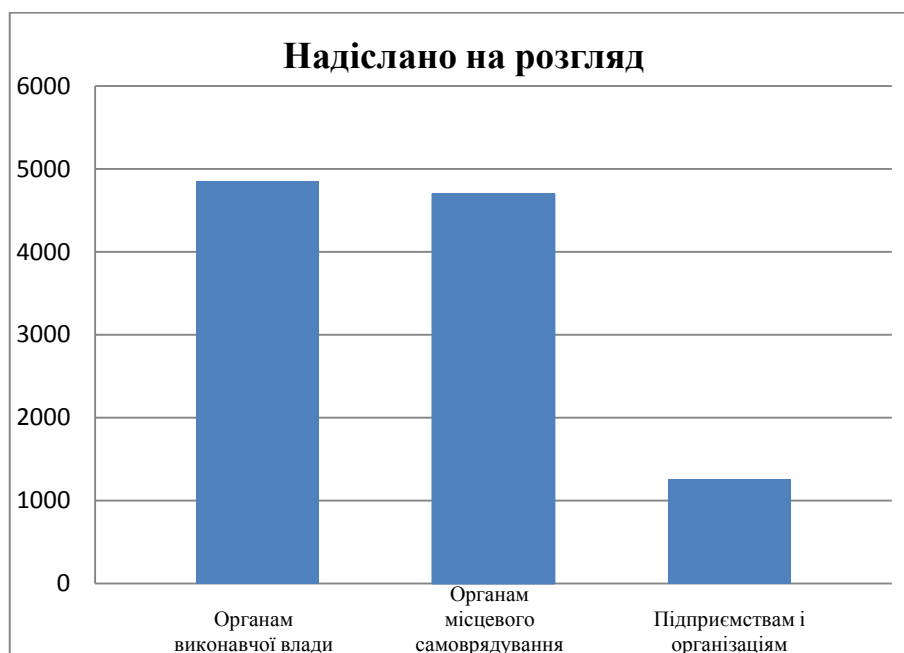
Протягом 2020 року Черкаський обласний контактний центр (далі – ОКЦ) здійснював приймання та своєчасне надсилання звернень на розгляд органам виконавчої влади, аналіз їх опрацювання, стану вирішення порушених питань, дотримання визначених термінів розгляду. Також надавалися консультації і роз'яснення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

Загальна характеристика звернень

За вказаний період надійшло 24002 звернення, із них 13659 – безпосередньо до ОКЦ, 10343 – через Урядову „гарячу лінію“. На 13187 звернень (54,9 % 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 – 10815 (45,1 % від загального числа) звернення громадян направлені на розгляд за належністю:

- до органів виконавчої влади надіслано на розгляд 4856 звернень (45 %);
- до органів місцевого самоврядування надіслано на розгляд 4701 звернення (43 %);
- до підприємств і організацій надіслано на розгляд 1258 звернень (12 %), в основному звернення були адресовані до ТОВ „Черкасигаз Збут“ (531), ПАТ „Черкасиобленерго“ (469), ПАТ „Укртелеком“ (122).



До департаментів та управлінь обласної державної адміністрації надіслано 1348 звернень. З них до управління охорони здоров'я – 841 (62,3 %

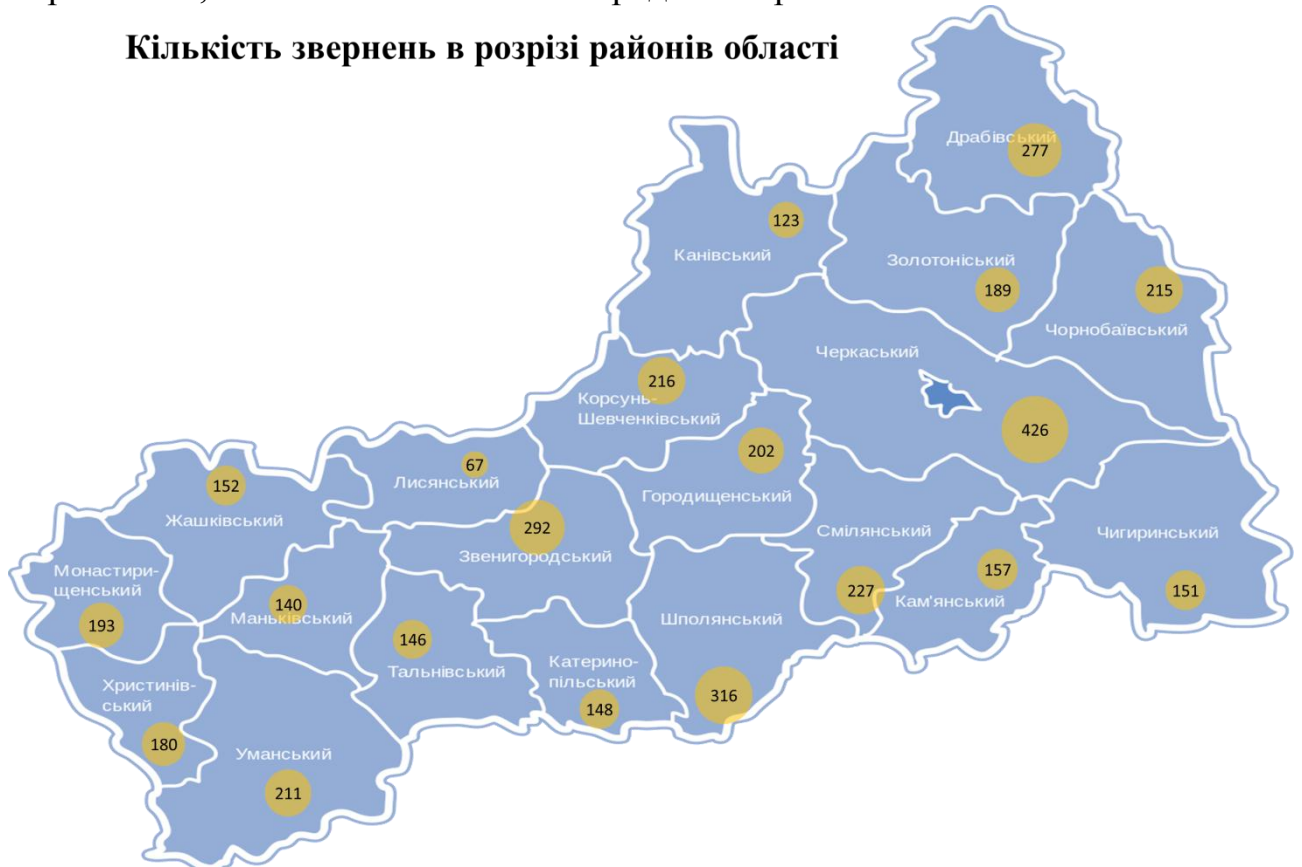
від кількості звернень, що направлено до департаментів та управлінь облдержадміністрації), до Департаменту соціального захисту населення – 263 (19,5 %).

Звернення по містах області



Аналіз звернень громадян у розрізі районів та міст області демонструє, що найбільше звернень надійшло від жителів міст Черкаси, Сміла та Умань, із Черкаського, Шполянського та Звенигородського районів.

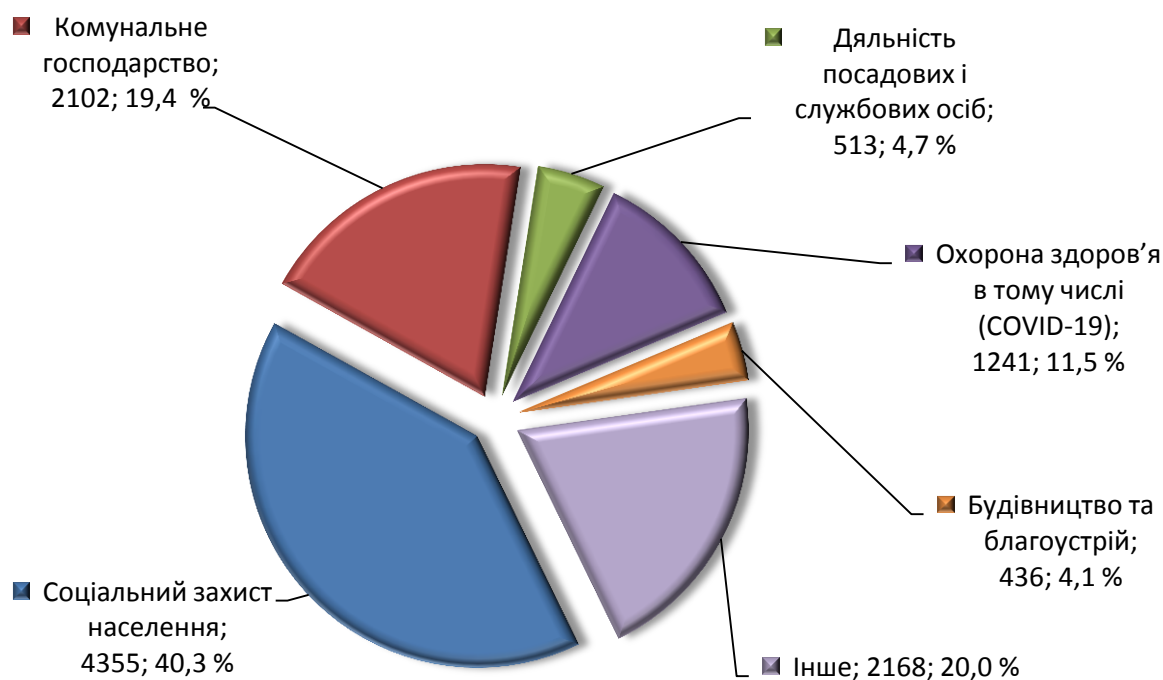
Кількість звернень в розрізі районів області



Як свідчить аналіз цих звернень, найбільше заявників турбували питання:

- соціального захисту населення – 4355 (40,3 % від загальної кількості зареєстрованих звернень);
- комунального господарства – 2102 (19,4 %);
- охорони здоров'я (в тому числі COVID -19) – 1241 (11,5 %);
- діяльності посадових і службових осіб – 513 (4,7 %);
- будівництва та благоустрою – 436 (4,1 %).

В розрізі тематичності звернень



Аналітично-статистичний огляд звернень

Основні проблемні питання, які порушувалися у зверненнях, надісланих органам виконавчої влади

Як показує аналіз звернень, серйозну стурбованість громадян викликає комплекс питань *соціального захисту населення* – 4355 звернень. Серед звернень соціальної проблематики найбільшу частку становили питання соціальних виплат (1647 звернень – 37,8 %), отримання житлових субсидій (1254 звернення – 28,8 %) та надання матеріальної допомоги і пілґ (913 звернень – 20,0 %).

Заявники, переважно, переймалися питаннями соціальних виплат та висловлювали невдоволення невикплатою/затримкою виплат, просили надати роз'яснення щодо умов отримання соціальних виплат, зверталися з проханням здійснити перевірку правильності нарахування соціальних виплат та зверталися стосовно призначення соціальної допомоги.

І досі спостерігаєм чітку тенденцію щодо зростання кількості звернень, обумовлених проблемами нарахування та перерахування субсидій, тривалим розглядом відповідних документів, затримкою з надання офіційних письмових роз'яснень про доцільність сплати обов'язково частки платежу у разі наявної переплати тощо.

Втім, це було цілком прогнозовано й зрозуміло, адже у зв'язку зі стрімким здорожчанням тарифів на комунальні послуги, карантинними обмеженнями й не тільки по допомогу до держави звернулася фактично кожна друга родина. Передусім люди нарікають на незадовільну роботу працівників органів соціального захисту, подекуди повну їхню некомпетентність і недоброчливість.

Посиленої уваги органів влади потребує сфера *комунального господарства* – 2102 звернення. Найбільше скарж викликали питання відсутності та неякісного надання послуг (824 звернення – 39,2 %), оплати послуг (730 звернень – 34,7 %).

Характерним для цих звернень є питання неякісного надання та відсутність послуг обслуговуючої компанії «Нова Якість» та масове невдоволення громадян щодо оплати послуг перш за все через нараховані суми до сплати за вивіз негабаритного сміття і спожиті житлово-комунальні послуги, зміну норм споживання та рівень житлово-комунальних тарифів. Після отримання квитанцій за житлово-комунальні послуги у підвищеному розмірі заявники наполягали на перевірці розрахунку оплати та заборгованості, вказували на непроведення перерахунку, неврахування пільг, субсидій.

Окремої уваги потребують питання *охорони здоров'я та коронавірусної інфекції COVID-19* – 1241 звернення, з яких скарги на роботу закладів охорони здоров'я та дії медичного персоналу (486 звернень – 39,2 %), протиепідемічні заходи та медичну допомогу (240 звернень – 19,4 %).

Актуальним залишається питання реформування системи управління, що наразі обумовлює надходження скарж на *діяльність посадових і службових осіб* органів місцевого самоврядування, державної влади, підприємств сфери ЖКГ – 513 звернень. Найбільше звернень надійшло про факти недбалості (бездіяльності) (264 звернення – 51,5 %), щодо перевищення влади та використання службового становища (153 звернення – 29,8 %).

Серйозну стурбованість громадян викликали питання *будівництва та благоустрою* надійшло 436 звернень. Більшість таких звернень стосувалося незадовільного стану доріг (148 звернень – 33,9 %), скарги на незадовільний благоустрій територій (143 звернення – 32,8 %).

За даний період отримано 87 звернень, що потребували *невідкладного реагування* органів виконавчої влади. Питання стосувались: охорони здоров'я – 45 звернень; соціального захисту – 21 звернення; коронавірусу – 17 звернень; освіти та інтелектуальної власності – 2 звернення; будівництва та благоустрою – 2 звернення.

Реагування на звернення здійснено своєчасно, питання вирішено позитивно.

За 2020 рік надійшло 236 повторних звернень. Найбільше з них надійшло від жителів міста Черкаси – 47 звернень.

Аналіз свідчить, що основною причиною повторних звернень залишається незгода заявників із наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем. Значна кількість повторних звернень відноситься до сфери соціального захисту населення (в основному заявники висловлювали невдоволення щодо розміру наданої субсидії та скаржилися щодо відмови в її наданні), сфери житлового-комунального господарства (неякісне надання послуг, оплата послуг тощо).

Також можна виділити позицію окремих заявників, які відмовляються сприймати надані роз'яснення щодо порядку та умов вирішення питань з урахуванням чинного законодавства, а наполягають на задоволенні власних інтересів виключно в тому ракурсі і тим способом, який вони пропонують.

Окремі заявники виявляли небажання чекати встановлений термін розгляду порушеного питання і протягом короткого проміжку часу могли дублювати свої звернення.

*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 (операції об'єднаних сил), 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 2511 звернень, з них 2404 – безпосередньо до ОКЦ, 107 – через урядову „гарячу лінію“. Основна тематика:

- пільги, матеріальна та соціальна допомога – 641 звернення;
- земельні питання – 590 звернень;
- підготовка та проведення засідань і заходів – 209 звернень;
- подання на нагородження та подарункові набори – 182 звернення;
- фото проект (фотостенд) – 150 звернень;
- лікування та реабілітація – 114 звернень;
- проекти – 80 звернень.

Фахівцями ОКЦ протягом 2020 року надано значну кількість консультацій, інформації про порядок вирішення термінових питань і необхідних довідкових відомостей, в першу чергу щодо ситуації, пов'язаної із поширенням респіраторної хвороби COVID-19 та введенням карантину.

У зв'язку із впровадженням карантину та режиму надзвичайної ситуації з метою забезпечення оперативного реагування на виникнення і запобігання надзвичайних та резонансних подій на території області, функціонують цілодобові обласні „гарячі лінії“, на які надходять дзвінки громадян в тому числі одиноких та літнього віку щодо вирішення питань в подоланні наслідків поширення гострої респіраторної хвороби COVID – 19 на Черкащині.

Можемо констатувати, що *під час «першої хвилі» коронавірусу* в умовах діючих карантинних обмежень найвразливішими виявилися літні та самотні люди, особи з інвалідністю. Та завдяки скоординованим діям органів місцевого самоврядування, волонтерських організацій (дія програми «Нема самотніх») та безпосередньо Контактного центру, який цілодобово приймав звернення від громадян, у тому числі й з категорії 60+, вдалося стабілізувати ситуацію та забезпечити людей усім необхідним: доставка продуктів харчування,

медикаментів, одягу, допомога в оплаті комунальних послуг, гуманітарна допомога тощо. Психологи Контактного центру у телефонному режимі надавали їм роз'яснення, консультації, всебічну підтримку. Адже карантин показав, настільки ця категорія населення є приреченою та дезорієнтованою до життя в ізолюваному режимі.

Чергові оператори та аналітики Контактного центру пильно вивчали правила обмежувальних заходів та протиепідемічних заходів, санітарного контролю, поділ на зони за рівнями епідеміологічної безпеки, статистику поширення COVID-19 у розрізі районів, областей, по країні в цілому, умов адаптивного карантину, логарифм дій у разі появи у хворого симптомів коронавірусу та оперативно інформували додзвонювачів з усіх питань, що їх турбували. Чимало звернень отримували з проханнями допомогти скоординувати дії під час вимушеної ізоляції після прибуття з-за кордону, оскільки були перебої в роботі мобільного застосунку «Дій вдома».

Ще одним проблематичним ракурсом суворого карантину було й залишається надання медичної допомоги: консультації сімейних лікарів, виклик «швидкої», умов госпіталізації, проведення тестування на COVID-19, неможливість оформити лист непрацездатності, отримання інших медичних послуг (планових та позапланових), дефіцит окремих лікарських засобів в аптеках тощо. Щоденно отримуємо та опрацьовуємо сотні звернень з Урядової «гарячої лінії» та безпосередньо до Контактного центру з зазначених питань, надаємо довідкову інформацію. А у співпраці з Всеукраїнським контакт-центром Міністерства охорони здоров'я України (0-800-60-20-19) вдається допомагати медикам в організації більш оперативного надання екстреної і невідкладної допомоги.

Забезпечується щоденно цілодобове оперативне (в термін до 48 годин) опрацювання отриманих звернень громадян, які надходять від національного контакт-центру Міністерства охорони здоров'я України з протидії поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2.

На виконання доручення заступника голови Черкаської обласної державної адміністрації Л. Кошової щодо пункту 7 постанови КМУ №287 щодо активізації гарячих телефонних ліній «Допомога поруч», працівниками обласного контактного центру дані звернення опрацьовуються та направляються за належністю.

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.

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

Тож працюємо в посиленому режимі – проводимо моніторинг повторних звернень та причин, що їх породжують. Здійснюємо зворотній зв'язок із

заявниками. І це дійсно комплексна й масштабна робота, спрямована на реальну підтримку громадян.

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