



## ДЕРЖАВНА УСТАНОВА

### «ХЕРСОНСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР»

пл. Свободи, 1, м. Херсон, 73003, тел.: (0552) 49-02-27, 49-00-91

E-mail: [ks.kont.cent@gmail.com](mailto:ks.kont.cent@gmail.com); Код ЄДРПОУ 38823275

Про роботу «гарячої» телефонної лінії голови обласної державної адміністрації

Відповідно до розпорядження голови обласної державної адміністрації від 09 лютого 2015 року № 58 надаємо інформацію щодо розгляду звернень громадян, які надійшли на «гарячу» телефонну лінію голови обласної державної адміністрації.

Протягом січня 2018 року операторами «гарячої лінії» голови обласної державної адміністрації прийнято **490** звернень, у тому числі:

заяви, клопотання – **291**  
скарги – **198**  
пропозиція (зауваження) - **1**

первинних - **265**  
повторних звернень – **221**  
дублетних – **2**  
неодноразове - **2**

індивідуальних – **460**  
колективних – **5**  
анонімних – **25**

На **290** звернень (59,2 % загального числа зареєстрованих), які не потребували розгляду у органах виконавчої влади, фахівцями «гарячої лінії» *надані роз'яснення* щодо норм законодавства та необхідну довідкову інформацію. У *стадії розгляду* знаходяться **45** звернень, *не підлягають розгляду* **5** звернень. За результатами розгляду *позитивно вирішено* **150** питань (30,6% загального числа зареєстрованих).

## Загальна характеристика звернень

У січні 2018 року не змінилася тематична структура звернень, у яких пріоритетним є питання **соціального захисту**, дотримання конституційних прав громадян – **251** (51,2% від загального числа зареєстрованих). Актуальними були також питання: комунального господарства – 83 (17%), транспорту та зв'язку – 46 (9,4%), охорони здоров'я – 26 (5,3%).

Аналіз звернень по регіонам:

**м. Херсон – 132 звернення (26,9%)**

Серед районів області до п'ятірки найактивніших увійшли:

Білозерський р-н – 70 (14,2%);  
Голопристанський р-н – 56 (11,4%);  
Генічеський р-н – 25 (5,1%);  
Бериславський р-н – 30 (6%);  
Нижньосірогоський р-н - 19( 3,9%).

Найменша кількість звернень громадян надійшла з Іванівського (3), Каланчацького (2) районів.

Аналіз звернень по категоріям заявників:

одинокі мати – 14  
багатодітна сім'я – 10  
інвалід 1 гр. - 8  
інвалід 2 гр. – 8  
інвалід 3 гр.- 6  
ветеран праці – 1  
учасник війни – 3  
дитина війни - 3  
інші категорії – 437

Аналіз звернень по соціальному стану заявників:

пенсіонер – 190  
робітник – 93  
безробітний – 35  
селянин – 6  
працівник бюджетної сфери – 7  
військовослужбовець – 5  
державний службовець – 5  
інші категорії – 149

**Аналітично-статистичний огляд звернень**

Одним з найбільш важливих питань для населення у минулому році було питання реалізації **права громадян на соціальний захист (251 звернення, або 51,2% від отриманих загалом)**. У переважній більшості таких звернень (120) порушувалися проблеми, пов'язані з отриманням *житлової субсидії*.

Як показує аналіз звернень з питань субсидій, головною причиною масових звернень громадян є *непроведення автоматичного нарахування житлової субсидії на наступний період, а також невчасне відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг організаціям-надавачам цих послуг*.

Як свідчать звернення, і надалі підтримки держави конче потребують *сім'ї з дітьми, громадяни з обмеженими фізичними можливостями та малозабезпечені родини*. Найбільше скарг надійшло щодо затягування **процесу призначення соціальної допомоги, несвоєчасної виплати та правильності її нарахування (72)**, переважна більшість з них стосується *виплат сім'ям з дітьми (65)*. За сприянням у отриманні *матеріальної допомоги* на вирішення матеріально-побутових проблем та лікування звернулися **5** громадян, за наданням *гуманітарної допомоги* – **2** особи. З **питань пільг для різних категорій громадян** зареєстровано **29** звернень.

Незважаючи на зменшення, порівняно з груднем 2017 р., кількості звернень з питань **пенсійного забезпечення (5)**, громадяни висловлювали невдоволення *низьким рівнем пенсій* після осучаснення, просили перевірити правильність її нарахування, адже цей перерахунок не виправдав очікувань пенсіонерів.

Серед звернень з питань **комунального господарства (83)** найбільшу актуальність для громадян зберігають проблеми *відсутності та неякісного надання житлово-комунальних послуг, передусім це скарги на відсутність електропостачання (21 звернення), відсутність теплопостачання (10), проблеми із газифікацією (3), водозабезпеченням (7)*. У зв'язку зі складними погодними умовами надійшло **16** звернень з питань *розчищення доріг, тротуарів*. Через невідповідність якості комунальних послуг, невраховані пільги не втрачають актуальності питання оплати за спожиті житлово-комунальні послуги, послуги з утримання будинків, споруд, прибудинкових територій (м. Херсон) – **6** звернень. Тривало надходження скарг від херсонців з приводу *непрацюючих ліфтів (15)*.

Серед звернень з питань **транспортного обслуговування (46)** переважали скарги на роботу міського (**4**), приміського транспорту (**7**), викликані, зокрема, скасуванням окремих маршрутів або недотриманням графіку руху. Щодо **відновлення телефонного зв'язку** звернулися **6** осіб, з питань **вартості перевезення** – **26** мешканців області.

У порівнянні з груднем 2017 р. більш ніж у три рази зросла кількість звернень з **питань охорони здоров'я (26)**. Заявники скаржилися на *неналежне забезпечення лікарськими засобами та виробами медичного призначення, що закуповуються за загальнодержавними програмами (6), на діяльність медичних закладів та установ (6)*. Направлення на лікування до медичних закладів потребували **3** громадян. Щодо **визначення групи інвалідності** надійшло **3** звернення.

Збільшення звернень щодо **міграції, громадянства, паспортизації (24)** пов'язане головним чином із зростанням потреби в оформленні *біометричних*

*паспортів* для поїздки за кордон згідно з безвізовим режимом в'їзду до країн Євросоюзу. Переважно це скарги на затримку виготовлення документів навіть при оплаті за терміновість. Постійними є питання *реєстрації місця проживання громадян і їх дітей*, вирішення якого повністю передане органам місцевого самоврядування (16).

Проблеми, пов'язані з невчасною виплатою заробітної плати, є першочерговими серед **питань оплати праці (6)**. У першу чергу – для працівників бюджетної сфери, суб'єктів господарювання комунальної власності.

**3 питань освіти (6 звернень)** заявники нарікають на *недотримання педагогічної етики* працівниками загальноосвітніх навчальних закладів (2), на відмову у *влаштуванні дітей до дитячих садків* (2).

Бажання записатися на прийом до голови обласної державної адміністрації виявили **3** громадян.

За сприяння у розв'язанні порушених проблем від заявників отримано **23 подяки**, адресовані працівникам Центру, зокрема за оперативне відновлення електропостачання у с. Дар'ївка Білозерського р-ну (6), повернення коштів за невикористаний квиток на проїзд залізничним транспортом (1), сприяння у організації розчищення доріг у селах Верхньорогачицького р-ну (3), вирішення організації безкоштовного харчування дитини у дитячому садку с. Тавричанка Каховського р-ну, та ін..

Директор



О.Забіяка