



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

09.01.18

№

4/04

Голові Херсонської  
обласної державної  
адміністрації  
Гордєєву А.А.

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.

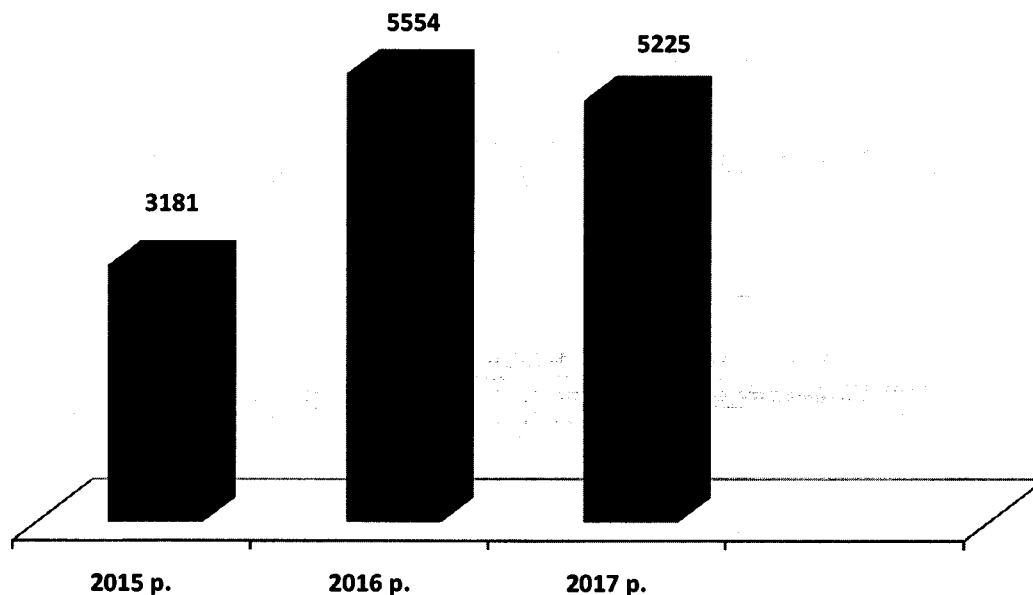
У 2017 році державна установа «Херсонський обласний контактний центр» (далі-Центр) забезпечувала функціонування «гарячої лінії» голови обласної державної адміністрації за новим стандартами, з використанням нового програмного забезпечення та цифрового зв'язку.

Центр забезпечив приймання, попереднє опрацювання у межах своїх повноважень та оперативне надсилання звернень місцевим органам виконавчої влади для розгляду, а також систематично моніторинг їх розгляду, дотримання встановлених строків надання заявникам відповідей. Фактичні результати розгляду звернень, що потребували особливої уваги, з'ясовувалися під час зворотного зв'язку із заявниками та виконавцями.

Здійснювався систематичний аналіз проблематики звернень, що дозволяло виявляти найбільш актуальні питання та надання заявникам фахових роз'яснень.

За 2017 рік від мешканців Херсонської, інших областей та міст України надійшло та зареєстровано **5225** звернень, що підтверджує значимість для громади ефективної роботи «гарячої лінії» голови обласної державної адміністрації .

**Динаміка надходження звернень  
на «гарячу лінію» голови обласної державної адміністрації  
у 2015-2017 рр.**



Важливе значення працівники Центру надавали інформаційно-консультаційній роботі. На **3010** звернень (58% від загального числа отриманих) заявникам надано консультації та роз'яснення щодо норм законодавства, актуальних питань державної політики, довідкову інформацію, психологічну підтримку.

Спільними зусиллями Центру та органів влади забезпечувалося оперативне реагування на термінові клопотання заявників, зокрема спричинені проблемами госпіталізації хворих. Оперативного вирішення потребували також звернення громадян з питань ліквідації наслідків аварій, забезпечення опаленням навчальних, медичних закладів, відновлення пошкоджених комунальних мереж.

Лейтмотивом більшої частини звернень минулого року були соціальні проблеми. Значної уваги потребували звернення з питань житлових субсидій та інших соціальних виплат, пенсійного забезпечення. «Гаряча лінія» голови обласної державної адміністрації стала для населення практично головним джерелом отримання інформації щодо субсидій.

Проблематика звернень з питань комунального господарства тісно пов'язана з питаннями соціального захисту населення. Тому комплекс питань комунальної сфери у зверненнях громадян є другим за кількістю.

Діяльність «гарячої лінії» голови обласної державної адміністрації позитивно оцінюється у багатьох зверненнях громадян. Упродовж 2017 року заявниками зареєстровано **126** подяк (у 2016 р. – 116) працівникам Центру за сприяння у вирішенні проблем громадян та морально-психологічну підтримку.

## **Загальна характеристика звернень.**

У 2017 році практично не змінилася тематична структура звернень, у яких пріоритетним є питання соціального захисту – 1679 (32,1% від загального числа зареєстрованих). Актуальними були також питання: комунального господарства – 1178 (22,5%), транспорту та зв'язку – 243 (4,6%), охорони здоров'я – 166 (3,2%).

### **Аналіз звернень по регіонам:**

**м. Херсон - 1791 звернення (34,3%);**  
**Білозерський р-н – 371 (7,1%);**  
**Бериславський р-н – 292 ( 5,6%);**  
**Каховський р-н – 241 (4,6%);**  
**Великоолександрівський р-н – 229 (4,4%);**  
**Генічеський р-н – 226 (4,3%);**  
**Новотроїцький р-н – 210 (4%);**  
**Олешківський р-н 187 (3,6%);**  
**Голопристанський р-н – 153 (2,9%);**  
**Скадовський р-н – 146 (2,8%);**  
**Великопетиський р-н – 121 (2,3%);**  
**Нижньосірогоський р-н – 100 (1,9%);**  
**м. Нова Каховка – 105 (2,%);**  
**м. Каховка – 63 (1,2%);**  
**м. Київ - 6;**  
**м. Кривий Ріг - 6;**  
**м. Миколаїв - 2;**  
**м. Генічеськ - 2;**  
**м. Харків - 1;**  
**м. Одеса – 1**

### **Аналіз звернень по категоріям заявників:**

**дитина війни - 25**  
**учасник війни – 8**  
**інвалід 1 гр. – 42**  
**інвалід 2 гр. – 81**  
**інвалід 3 гр. – 39**  
**одинокі мати – 304**  
**учасник бойових дій – 25**  
**багатодітна родина – 90**  
**ветеран праці – 7**  
**інвалід ВОВ – 6**  
**дитина-сирота - 2**  
**інші категорії – 4596**

### **Аналіз звернень по соціальному стану заявників:**

**робітник – 1268**

селянин – 209  
пенсіонер – 2044  
безробітний – 549  
військовослужбовець – 72  
державний службовець – 31  
підприємець – 19  
працівник бюджетної сфери – 114  
учень, студент - 14  
інші категорії – 905

### **Аналітично-статистичний огляд звернень**

Одним з найбільш важливих питань для населення у минулому році було питання реалізації **права громадян на соціальний захист (1679 звернень, або 32,1% від отриманих загалом)**. У переважній більшості таких звернень (506) порушувалися проблеми, пов'язані з отриманням **житлової субсидії**. Як показує аналіз звернень з питань субсидій, головною причиною масових звернень громадян є **невиплата коштів у готівковій формі згідно з призначеною субсидією для придбання твердого побутового палива і скрапленого газу**. Найчастіше скаржилися з даного приводу жителі Великоолександрівського, Генічеського, Голопристанського районів (станом на 14.12.2017 р. профінансовано виплатні відомості липня, **частково!!!**), а також мешканці Суворовського району м. Херсона (станом на 14.12.2017 р. профінансовано виплатні відомості червня, **частково!!!**).

Тривало надходження скарг щодо **непроведення автоматичного нарахування житлової субсидії на наступний період, невчасне відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг організаціям-надавачам цих послуг**.

Багатьох заявників непокоять питання призначення та вчасної виплати різних видів **соціальної допомоги (674)**, переважна більшість з них стосується виплат сім'ям з дітьми (344).

Особи, які опинилися в складних життєвих обставинах, зверталися за сприянням в отриманні **гуманітарної та матеріальної допомоги на вирішення соціально-побутових проблем та лікування (75)**.

Складний стан **житлово-комунального господарства** підтверджується великою кількістю звернень (1178).

Основні нарікання заявників викликають питання щодо **надання житлово-комунальних послуг**. Найбільш проблемним було надання послуг з **централізованого водо- та електропостачання (622)**. З початком опалювального сезону 2017/2018 рр. гостро постало питання підключення **централізованого опалення (142)**.

Незадовільний **технічний стан житлового фонду та неналежне його утримання** є головними причинами надходження звернень щодо необхідності проведення ремонту житлових будинків, внутрішньо будинкових мереж, під'їздів (33). Найчастіше такі скарги викликані неналежною роботою комунальників м. Херсона.

Серед звернень з питань **транспортного обслуговування та зв'язку (243)**

переважали скарги щодо неякісного надання *послуг у міжміському та міському транспорті (125)* та щодо відсутності *проводового радіомовлення, телефонного зв'язку та послуги інтернет (101)*.

Невирішені проблеми медичної галузі обумовили збереження у 2017 році актуальності та гостроти проблематики з питань **охорони здоров'я (166)**.

Протягом 2017 року заявники скаржилися на неналежне забезпечення лікарськими засобами та виробами медичного призначення, що закуповуються за загальнодержавними програмами (30). Про факти неналежної діяльності медичних закладів та установ, відмови у безкоштовному обслуговуванні повідомлено у 21 зверненні. Також громадяни продовжували нарікати на дефіцит деяких ліків в аптеках (34).

У зверненнях **освітньої тематики (55)** одним з ключових було питання недофінансування загальноосвітніх закладів (38) у обсязі, необхідному для забезпечення сучасної освіти. Питання «збору» грошей, починаючи від способу, суми означених потреб викликають підозри та незадоволення батьків. Не втрачало актуальності питання щодо забезпечення *доступності дошкільної освіти*, зокрема через нестачу місць у дитячих садках (12). Батьки обурювались відмовою взагалі у *безкоштовному харчуванні дітей, у першу чергу з малозабезпечених сімей (5)*.

Серед питань **аграрної політики і земельних відносин (85)** незмінно актуальними залишаються проблеми з *отриманням у власність земельних ділянок (27)*. Мали місце нарікання селян з приводу оренди землі, переважно щодо неналежних умов виплат. Надходили непоодинокі скарги, зокрема від жителів сіл Нововоскресенського та Хрещенівки Нововоронцовського району, з приводу неправомірного продовження орендарями договорів, та передачі ними землі без попередження власників у суборенду іншому орендарю без сплати коштів за користування.

Надходження звернень з питань **міграції, громадянства, паспортизації (56)** пов'язане головним чином із зростанням потреби у оформленні біометричних паспортів для поїздки за кордон згідно з безвізовим режимом в'їзду до країн Євросоюзу.

47 звернень (переважно від мешканців м. Херсона) стосувалися питань **будівництва на благоустрою**. Збільшилося надходження звернень з вимогами покращити організацію та безпеку дорожнього руху шляхом *інженерного облаштування (клопотання про облаштування дорожнього покриття вул. Патона у м.Херсоні «лежачими поліцейськими» (18)*.

У минулому році за сприянням щодо запису на прийом до голови обласної державної адміністрації звернулося 53 особи.

Директор



О.Забіяка