



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; Код ЄДРПОУ 38823275

04.04.17 № 15/сх

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 березні 2017 року на «гарячу лінію» голови обласної державної адміністрації надійшло та зареєстровано 376 звернень громадян у тому числі:

заяви, клопотання – 226
скарги – 140
пропозиції (зауваження) – 10

первинних - 328
повторних звернень – 38
неодноразових – 10

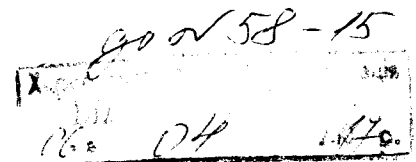
індивідуальних – 341
колективних – 6
анонімних – 29

За результатами розгляду звернень *позитивно вирішено 147* питань (39 % загального числа зареєстрованих), у *стадії розгляду* знаходяться 75 звернень. На питання, порушені у 154 зверненнях (40,9 % загального числа зареєстрованих) фахівці Центру надали заявникам роз'яснення щодо норм законодавства та необхідну довідкову інформацію.

Аналітично-статистичний огляд звернень

Аналіз звернень по регіонам:

м. Херсон – 133 звернення (35,4%)



Серед районів області до п'ятірки найактивніших увійшли:

Бериславський р-н – 28 (7,4%);
Каховський р-н – 20 (5,3%);
Білозерський р-н – 20 (5,3%);
Новотроїцький р-н – 18 (4,8%);
Генічеський р-н – 16 (4,3%);

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

Аналіз звернень по категоріям заявників:

одинокa мати – 33
учасник бойових дій – 9
багатодітна сім'я – 5
інвалід 1 гр. – 4
інвалід 2 гр. – 5
інвалід 3 гр. – 2
інші категорії – 318.

Аналіз звернень по соціальному стану заявників:

пенсіонер – 111
робітник – 89
безробітний – 60
селянин – 17
працівник бюджетної сфери – 6
учень, студент – 4
військовослужбовець – 3
підприємець – 2
інші категорії – 84.

Проблемі питання, порушені у зверненнях громадян

Уже традиційно найчастіше громадяни порушували у своїх зверненнях питання **соціального захисту населення (123 звернення)**.

Серед звернень соціального спрямування домінують проблеми, пов'язані з отриманням *житлових субсидій (28)*, актуальними є питання, пов'язані із затягуванням строків розгляду документів для призначення субсидій. Громадяни обурюються неналежною роботою органів соцзахисту та відсутністю взаємодії з іншими організаціями, причетними до процесу призначення субсидій. Мешканці міста та області *обурюються відсутністю у платіжних квитанціях даних про розмір призначеної субсидії та наполягають на проведенні перевірки правильності нарахувань та перерахунку субсидій з урахуванням індивідуальних обставин.*

Для малозабезпечених родин, у тому числі з дітьми, життєво важливим залишається питання призначення та вчасної виплати різних видів *соціальної допомоги (76)*, зокрема у зв'язку із тривалим (до декількох місяців) розглядом, питання призначення різних видів соціальної допомоги. **3 питань надання матеріальної допомоги** звернулися **4** громадян, інші питання соціального захисту населення - **15** мешканців області.

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 - **67 звернень**.

Переважна більшість звернень з питань комунальної сфери стосується низької якості житлового-комунальних послуг, у тому числі *неналежне надання або ненадання послуг теплопостачання (15), водозабезпечення (9 звернень), електропостачання (23 звернення), газифікація (12 звернень), якість надання комунальних послуг (1), ремонт ліфтів – (2), інші питання житлово-комунального господарства (5 звернень)*.

Наявність невирішених системних проблем медичної галузі засвідчують звернення з питань *охорони здоров'я (10)*, з них: *діяльність медичних закладів та установ (1), фінансування медицини, вартість медичних послуг (1), інші питання охорони здоров'я – 8*.

З питань *транспортного обслуговування (20)* переважали скарги щодо *роботи приміського транспорту (5)*. **3 питань ненадання послуг зв'язку, телебачення та інтернет** звернулися **9** громадян, *транспортного сполучення (1), відновлення телефонного зв'язку (5)*.

Нерозв'язані проблеми у сфері *аграрної політики і земельних відносин* зумовили надходження **4** звернень даної тематики, половина з яких стосувалася *отримання у власність земельних ділянок*.

3 питань запису на прийом до голови обласної державної адміністрації звернулися **2** громадян.

Завдяки оперативному реагуванню фахівців «гарячої» телефонної лінії голови обласної державної адміністрації та їх активній взаємодії з органами виконавчої влади *позитивно вирішено 147 питань*.

За сприяння у вирішенні порушених проблем від заявників отримано **11** подяк, адресовані працівникам Центру та органам виконавчої влади.

Стан розгляду звернень органами виконавчої влади

Моніторинг розгляду звернень органами виконавчої влади свідчить, що в цілому їх опрацювання відповідало вимогам, визначеним Постановою Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 р. № 898.

Разом з тим, за загального належного рівня опрацювання звернень певні недоліки у цій роботі допускалися міським виконавчим комітетом Херсонської міської ради: термін розгляду звернень, якого вони придержуються, – 1 (один) місяць. Як наслідок, збільшилося число повторних звернень через невдоволення заявників тим, що порушуються їхні права на об'єктивний і вчасний розгляд звернень.

Аналіз звернень дозволяє дійти висновку, що більша частина заявників-мешканців м. Херсон звертається саме на “гарячу лінію” голови обласної державної адміністрації задля розв'язання назрілих життєвих проблем, які не вирішуються міською владою.

З одного боку, це підтверджує суспільну значимість і своєрідний авторитет “гарячої лінії” голови обласної державної адміністрації, з іншого вказує на недостатню ефективність роботи органів місцевого самоврядування.

Директор



О.Забіяка