



## 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

05.12.17 № 39/04

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 листопаді 2017 року на «гарячу телефонну лінію» голови обласної державної адміністрації надійшло та зареєстровано **550** звернень громадян, що майже на 20% більше, ніж у минулому місяці, у тому числі:

заяви, клопотання – **320**  
скарги – **228**  
пропозиції, зауваження - **2**

первинних - **297**  
повторних звернень – **249**  
неодноразових – **2**  
дублетних - **2**

індивідуальних – **492**  
колективних – **14**  
анонімних – **44**

За результатами розгляду звернень **позитивно вирішено 104** питання (18,9 % загального числа зареєстрованих), у **стадії розгляду** знаходяться **141** звернення, **не підлягають розгляду 25** звернень. На питання, порушені у **277** зверненнях (50,4 % загального числа зареєстрованих), фахівці Центру надали заявникам роз'яснення щодо норм законодавства та необхідну довідкову інформацію.

06 грудня 17  
№58 від 09.02.2015р

## Аналітично-статистичний огляд звернень

Аналіз звернень по регіонам:

**м. Херсон – 210 звернення (38%)**

Серед районів області до п'ятірки найактивніших увійшли:

Білозерський р-н – 49 (8,9%);  
Генічеський р-н – 33 (6%);  
Великоолександрівський р-н – 31 (5,6%);  
Бериславський р-н – 22 (4%);  
Верхньорогачицький р-н - 20( 3,6%).

Найменша кількість звернень громадян надійшла з Іванівського (1), Високопільського (1) районів, м. Нова Каховка (1).

Аналіз звернень по категоріям заявників:

одинокі матері – 23  
багатодітна сім'я – 9  
учасник бойових дій - 3  
інвалід 1 гр. - 3  
інвалід 2 гр. – 15  
інвалід 3 гр.- 3  
ветеран праці – 2  
учасник війни – 1  
дитина війни - 1  
інші категорії – 490.

Аналіз звернень по соціальному стану заявників:

пенсіонер – 208  
робітник – 110  
безробітний – 33  
селянин – 3  
працівник бюджетної сфери – 5  
військовослужбовець – 5  
державний службовець – 5  
підприємець - 1  
інші категорії – 180

З початком опалювального сезону актуалізувалися проблемні питання комунального господарства (151 звернення). У зв'язку зі зниженням температури повітря заявники вимагали терміново підключити до опалення навчальні заклади, в першу чергу дошкільні, висловлювали обурення несвоєчасним підключенням

опалення до об'єктів соціальної сфери та житлового фонду. Батьки дошкільнят повідомляли, що у приміщеннях дитсадків температура не перевищує +8-10 С. З питань *подачі тепла до житлового центру* зареєстровано **69** звернень. Заявники скаржаться на *незадовільний стан житлового фонду та неналежне його утримання (8 звернень)*. Продовжувалося надходження скарг стосовно незадовільної якості житлово-комунальних послуг, насамперед щодо *ненадання, або неякісного надання послуг з централізованого водопостачання (8) та електропостачання (30)*. Громадяни, які мешкають у багатоповерхівках на вул. Комкова, Дорофєєва, І.Богуна, масово скаржилися на *непрацюючі ліфти (14 звернень)*.

У зверненнях з питань **соціального захисту населення (98 звернень)** громадяни просили про допомогу у врегулюванні проблем, пов'язаних з *отриманням субсидій (16), допомоги малозабезпеченим сім'ям (25), виплати допомоги на дітей (12)*. Головною причиною звернень стосовно надання субсидій є непроведення автоматичного нарахування житлової субсидії на неопалювальний період, невиконання витрат готівкою згідно з призначеною субсидією для придбання побутового палива, а також невідшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг підприємствам-виробникам цих послуг. У відповідях громадянам на такі звернення ситуацію пояснюють відсутністю відповідної субвенції з держбюджету місцевим бюджетам з травня-червня 2017 року.

Громадяни потребували офіційних роз'яснень щодо *умов отримання, причин припинення нарахувань субсидій*. За сприянням у отриманні *матеріальної допомоги* на вирішення матеріально-побутових проблем та лікування звернулися **9** осіб.

З початком реалізації Пенсійної реформи з питань **пенсійного забезпечення** звернулися **22** особи. Низький рівень пенсійного забезпечення спонукає пенсіонерів висловлювати невдоволення та звертатися з метою перевірки її нарахування.

У зверненнях, пов'язаних зі сферою **транспорту**, переважали скарги щодо *роботи міського транспорту (6)*, викликані, зокрема, скасуванням окремих маршрутів або недотриманням графіку руху. Погіршення транспортного обслуговування підтверджується збільшенням числа скарг на неправомірні дії працівників транспортної галузі, що є свідченням неналежного контролю з боку відповідних органів. З питань *відновлення телефонного зв'язку* надійшло **1** звернення, з питань *трансляції радіо, телебачення, послуг інтернет* звернулися **7** громадян.

Дещо збільшилася кількість звернень з питань **охорони здоров'я (15)**. На *діяльність медичних закладів та установ* скаржилися у **2** зверненнях, *допомоги у лікуванні* потребували **4** громадян. З питань *вартості медичних послуг* у листопаді поточного року надійшло **3** звернення.

З питань **аграрної політики і земельних відносин (9)** актуальність зберігали проблеми з *отриманням у власність земельних ділянок (2)*, у тому числі учасниками АТО. Заявники висловлювали невдоволення відмовами у отриманні ділянок, вмотивованими відсутністю вільної землі. Стосовно *виробництва, переробки, зберігання, заготівлі сільгосппродукції* надійшло **3** звернення.

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

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

Директор



О.Забіяка