



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

05.09.17 № 25/02

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 серпні 2017 року на «гарячу телефонну лінію» голови обласної державної адміністрації надійшло та зареєстровано **471** звернення громадян, у тому числі:

заяви, клопотання – **332**
скарги – **137**
пропозиції, зауваження - **2**

первинних - **299**
повторних звернень – **126**
неодноразових – **32**
дублетних - **3**
масових - **11**

індивідуальних – **347**
колективних – **63**
анонімних – **61**

За результатами розгляду звернень **позитивно вирішено 155** питань (**32,9 %** загального числа зареєстрованих), у **стадії розгляду** знаходяться **66** звернень. На питання, порушені у **244** зверненнях (**51,8 %** 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 – 126 звернень (26,7%)

Серед районів області до п'ятірки найактивніших увійшли:

Бериславський р-н – 61 (13%);
Білозерський р-н – 47 (10%);
Олешківський – 29 (6,2%);
Великоолександрівський р-н - 25 (5,3%)
Генічеський р-н – 19(4%).

Найменша кількість звернень громадян надійшла з Горностаївського (1), Високопільського (6), Верхньорогачицького (4) районів.

Аналіз звернень по категоріям заявників:

одинокі мати – 16
багатодітна сім'я – 1
дитина війни - 4
учасник ліквідації аварії на Чорнобильській АЕС – 1
інвалід 1 гр. - 6
інвалід 2 гр. – 6
інвалід 3 гр.- 2
інші категорії – 435.

Аналіз звернень по соціальному стану заявників:

пенсіонер – 196
робітник – 113
селянин – 47
безробітний – 45
працівник бюджетної сфери – 12
військовослужбовець – 7
державний службовець – 1
учень, студент -2
інші категорії –48

Як і раніше, пріоритетним є питання надання *житлово-комунальних послуг (107 звернень)*. Найбільш проблемним було надання послуг з *електропостачання (33), водозабезпечення (44), ремонту водопостачальної мережі (3), газифікації (4)*. У серпні *10 звернень* надійшло від мешканців спальних районів міста зі скаргами на *відключення ліфтів* у багатоповерхівках. Наявний незадовільний технічний стан житлового фонду та неналежне його утримання є головними причинами надходження значної кількості звернень щодо *термінового ремонту дахів, прибудинкових територій, під'їздів, внутрішньобудинкових мереж (12)*.

Актуальним для заявників у серпні цього року було питання з реалізації права

значної кількості звернень щодо термінового *ремонту дахів, прибудинкових територій, під'їздів, внутрішньобудинкових мереж (12)*.

Актуальним для заявників у серпні цього року було питання з реалізації права громадян на *соціальний захист (82 звернення)*. Найбільше занепокоєння у громадян викликали питання, пов'язані із *житловими субсидіями (30 звернень)*. Як показує аналіз звернень з питань субсидій, головною причиною масових звернень громадян на "гарячу лінію" голови облдержадміністрації є *непроведення автоматичного нарахування житлової субсидії на наступний період, а також невчасне відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг організаціям-надавачам цих послуг*. Тому у людей виникла заборгованість з оплати послуг, внаслідок чого комунальні підприємства погрожували заявникам припиненням надання 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 (22 звернення)*. За сприянням у отриманні *матеріальної допомоги* на вирішення матеріально-побутових проблем та лікування звернулися 4 осіб. Невиплата коштів у готівковій формі згідно з призначеною субсидією для *придбання твердого побутового палива і скрапленого газу* спричинила появу 8 звернень.

Серед звернень з питань транспортного обслуговування (22) переважали скарги щодо *відсутності послуги проводового радіомовлення (9)*, скарги на роботу міського (3), приміського транспорту (3), викликані, зокрема, скасуванням окремих маршрутів або недотриманням графіку руху. Щодо *відновлення телефонного зв'язку* звернулися 2 осіб, зі скаргами: *на роботу поштових відділень (3), роботу водного транспорту (1)*.

Широке оприлюднення презентованого 17 травня 2017 р. Прем'єр-Міністром України проекту Закону України "Про внесення змін до деяких законів України щодо підвищення пенсій" вплинуло на надходження звернень з питань *пенсійного забезпечення (16 звернень)*. Громадяни виявляли зацікавленість до запропонованих Урядом нововведень у пенсійній сфері та зверталися за отриманням відповідних роз'яснень.

Серед питань *аграрної політики та земельних відносин (15)* незмінно актуальними для більшості заявників залишаються проблеми з *отриманням у власність земельних ділянок (5 звернень)*, з несплатою *орендної плати за земельні паї (9)*.

У минулому місяці незадовільну оцінку заявників отримала *організація роботи відділів реєстрації актів цивільного стану районних управлінь юстиції, а саме Дніпровського*. При наявності двох вакантних посад на робочому місці протягом місяця знаходився 1 (один!!!) працівник, двоє фахівців перебували у плановій відпустці. Це призвело до неодноразових звернень обурених мешканців міста (10). З повідомленнями про *відмову у прописці, у видачі паспорту* звернулися 3 громадян.

У серпні 9 звернень надійшло з питань *охорони здоров'я*. Заявники

переважно скаржилися на неналежне *забезпечення лікарськими засобами та виробами медичного призначення, що закуповуються за загальнодержавними цільовими програмами.*

Певні проблеми в освітній сфері обумовили надходження 7 звернень. Не втратило актуальності питання *забезпечення доступності дошкільної освіти,* зокрема через нестачу місць у дитячих садках, відмови у прийнятті дітей навіть за умови завчасної реєстрації у черзі (4). Батьки також обурювались відмовою взагалі у *безкоштовному харчуванні* дітей, у першу чергу із малозабезпечених сімей.

Продовжують надходити звернення пов'язані зі спектром проблем *екологічної тематики (7 звернень).* Досить гострим у зверненнях було питання *незаконного видобутку піску (4) у с. Веселе Бериславського району, біля Каховської ГЕС.* Надходили скарги, викликані недостатніми *лісоохоронними заходами (3).*

Поступово зменшується кількість звернень з питань *оплати праці (2 звернення).* Це скарги на порушення в частині нарахування та виплати заробітної плати технічного персоналу та охоронців навчальних закладів.

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

За сприяння у вирішенні порушених проблем від заявників отримано **12 подяк,** адресовані працівникам Центру та органам виконавчої влади.

Директор



О.Забіяка