



## 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

02.08.17 № 23/04

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 липні 2017 року на «гарячу телефонну лінію» голови обласної державної адміністрації надійшло та зареєстровано **706** звернень громадян, що на **44%** більше, ніж у минулому місяці, у тому числі:

заяви, клопотання – **540**  
скарги – **166**

первинних - **582**  
повторних звернень – **102**  
неодноразових – **19**  
масових - **3**

індивідуальних – **560**  
колективних – **63**  
анонімних – **83**

За результатами розгляду звернень **позитивно вирішено 285** питань (**40 %** загального числа зареєстрованих), у **стадії розгляду** знаходяться **152** звернення. На питання, порушені у **260** зверненнях (**37 %** 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 – 298 звернень (42%)

Серед районів області до п'ятірки найактивніших увійшли:

Генічеський р-н – 42 (6%);  
Бериславський р-н – 41 (5,8%);  
Білозерський р-н – 36 (5%);  
Каховський р-н – 30 (4,2%);  
Голопристанський р-н – 29(4,1%).  
Великоолександрівський р-н - 22 ( 3,1%);

Найменша кількість звернень громадян надійшла з Високопільського (8), Іванівського (5), Верхньорогачицького (6) районів.

### Аналіз звернень по категоріям заявників:

одинокі мати – 15  
багатодітна сім'я – 6  
дитина війни - 5  
інвалід ВОВ – 1  
інвалід 1 гр. - 2  
інвалід 2 гр. – 12  
інвалід 3 гр. 3  
інші категорії – 662.

### Аналіз звернень по соціальному стану заявників:

пенсіонер – 361  
робітник – 206  
безробітний – 31  
селянин - 25  
працівник бюджетної сфери – 21  
військовослужбовець – 7  
підприємець - 7  
державний службовець - 6  
інші категорії – 42

Як і раніше не змінюється тематична структура звернень, у яких пріоритетним є питання надання *житлово-комунальних послуг* (198 звернень). Найбільш проблемним було надання послуг з *електропостачання* (68), *централізованого водопостачання* (17), *ремонтів водопостачальної мережі* (19), *газифікації* (23). У липні 29 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 *ремонтів дахів, прибудинкових територій, під'їздів, внутрішньобудинкових мереж* (30). Серйозну стурбованість у

заявників викликали *питання тарифів та розрахунків за житлово-комунальні послуги (10)*.

Також слід зауважити, що жителі міста Херсона, що зіткнулися із наявними проблемами у житлово-комунальній сфері, звертаються саме на “гарячу телефонну лінію” голови облдержадміністрації у зв’язку із некоректною роботою “гарячої лінії” мера міста, тривалим терміном розгляду виконавчим комітетом Херсонської міської ради звернень (1 місяць). Тому, у переважній більшості, звернення з питань житлово-комунального господарства – це звернення від мешканців м. Херсона.

Актуальним, як і раніше, для заявників у липні цього року було питання з реалізації права громадян на *соціальний захист (153 звернення)*. Найбільше занепокоєння у громадян викликали питання, пов’язані із *житловими субсидіями (40 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, несвочасної виплати та правильності її нарахування (38 звернень)*. За сприянням у отриманні *матеріальної допомоги* на вирішення матеріально-побутових проблем та лікування звернулися **9 осіб**. Невиплата коштів у готівковій формі згідно з призначеною субсидією для *придбання твердого побутового палива і скрапленого газу* спричинила появу **21 звернення**.

Впровадження поетапних змін у сфері *пенсійного забезпечення*, насамперед підвищення пенсій, що передбачено законодавством, вплинуло на надходження **16 звернень**. Однак деяке підвищення соціальних стандартів не задовольнило повною мірою очікування пенсіонерів. Свідченням цього є звернення **15 звернень**, у яких порушувалися питання щодо проведення *перерахунку пенсійних виплат*.

Серед звернень з питань *транспортного обслуговування (34)* переважали скарги щодо *неякісного надання послуг у міжміському та міському транспорті*, викликані, зокрема, скасуванням окремих маршрутів або недотриманням графіку руху (**9**). Щодо *відновлення телефонного зв’язку* звернулися **6 осіб**.

Наявність нерозв’язаних проблем у сфері *аграрної політики та земельних відносин* зумовила надходження **27 звернень**. Проблемним для громадян залишається питання *оформлення права власності на землю (3), несплати орендної плати за земельні паї (10)*. З питань *землекористування у сільській місцевості* звернулися **6 осіб**.

Проблеми медичної галузі обумовили надходження **22 звернень** з питань *охорони здоров’я*. Заявники у **9 зверненнях** скаржилися на *неналежне забезпечення лікарськими засобами, що закуповуються за загальнодержавними цільовими*

*програмами, у 4 зверненнях громадяни нарікали на відмову у наданні медичної допомоги працівниками деяких медзакладів.*

Високий запит суспільства на позитивні зміни в освітній сфері обумовили надходження 9 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 (6).

Суттєво зменшилася кількість звернень з питань **оплати праці** (5 звернень).

З питань запису на прийом до голови обласної державної адміністрації звернулися 10 громадян.

За сприяння у вирішенні порушених проблем від заявників отримано 24 подяки, адресовані працівникам Центру та органам виконавчої влади.

Директор



О.Забіяка