**У 2017 році до Луганського обласного контактного центру надійшло більше 14 тисяч звернень**

У 2017 році Луганським обласним контактним центром опрацьовано 14819 звернень: 11354 – з урядової «гарячої лінії», 3465 – з «гарячої лінії» облдержадміністрації.

На 2709 звернень, що надійшли на «гарячу лінію» облдержадміністрації і не потребували розгляду в органах влади, працівники центру надали роз’яснення норм законодавства, консультації та довідкову інформацію.

На розгляд місцевим органам виконавчої влади, виконавчим органам місцевого самоврядування, департаментам та управлінням Луганської облдержадміністрації, територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади направлено 12110 звернень. Найчастіше зверталися жителі Станично-Луганського району – 2657, Лисичанська – 2198, Попаснянського району – 1674, Сєвєродонецька – 1659, Новоайдарського району – 906.

Найбільш актуальні теми, порушені у зверненнях:

соціальний захист населення – 6779 звернень (найбільше нарікань у заявників викликали відсутність інформації про розмір призначеної субсидії та визначеної обов’язкової частки платежу, невиплата коштів у готівковій формі для придбання твердого побутового палива, скрапленого газу та щодо автоматичного подовження раніше призначеної субсидії на наступний період. Звернення від внутрішньо переміщених осіб у більшості випадків стосувалися проблем з отриманням щомісячної адресної допомоги та інших видів соціальної допомоги. Від усіх звернень соціальної тематики 36% склали прохання про надання матеріальної допомоги, які надійшли на початку бюджетного року від жителів Станично-Луганського району і м. Щастя);

комунальне господарство – 2413 звернень (головними проблемами у цій сфері залишається недостатній або незадовільний рівень та якість надання житлово-комунальних послуг – електропостачання, централізованого опалення та водопостачання. Найбільше скарг надійшло на адресу ТОВ «Луганське енергетичне об’єднання». Також необґрунтованими і невиправдано високими заявники вважають тарифи на житлово-комунальні послуги);

діяльність посадових і службових осіб – 596 звернень (претензії громадян до органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування вказують на існуючу проблему: люди стикаються з ігноруванням їхніх законних потреб і прав, з проявами бюрократизму, перевищенням повноважень посадовими і службовими особами);

охорона здоров’я – 325 звернень (пріоритетними були питання з питань реалізації урядової програми «Доступні ліки», щодо діяльності медичних закладів, дій медичного персоналу, надання екстреної медичної допомоги).

У зверненнях також порушені питання: благоустрою і будівництва (224), ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій – 206, оплати праці (182), освіти (135), транспортного обслуговування – 102, аграрної політики і земельних відносин – 90, функціонування мереж зв’язку – 77, міграції, громадянства, паспортизації – 62 тощо. В 446 зверненнях зафіксовані повідомлення про неотримання відповіді заявником.

Центром постійно проводиться моніторинг опрацювання звернень, дотримання визначених термінів розгляду, здійснюється зворотний зв'язок із заявниками та виконавцями. Адже «гарячі лінії» влади – це не тільки сприяння реалізації конституційного права громадян на звернення, а й вивчення громадської думки щодо ефективності діяльності місцевих органів влади, управлінь, відомств, організацій, виявлення найактуальніших очікувань людей від керівників усіх рівнів і конкретна адресна допомога населенню.

Всього з початку роботи державної установи «Луганський обласний контактний центр» опрацьовано 83114 звернень: 60790 – з урядової «гарячої лінії», 22324 – з «гарячої лінії» облдержадміністрації.

*Довідково*. Державна установа «Луганський обласний контактний центр» є суб’єктом Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади. Працює з лютого 2013 року.

Діяльність контактного центру спрямована на забезпечення розгляду звернень громадян до органів влади, що надходять на урядову «гарячу лінію» за номером 1545 та «гарячу лінію» облдержадміністрації за номером 0 800 505 107.