

**Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян в
Дніпропетровській облдержадміністрації
за I півріччя 2025 року**

Протягом I півріччя 2025 року до облдержадміністрації надійшло 1684 звернення, що на 1,1 % більше, порівняно з кількістю звернень за аналогічний період 2024 року (1665 звернень).

На особистому контролі керівництва облдержадміністрації перебувають звернення осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України та жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”. Розглянуто 28 звернень від осіб з інвалідністю внаслідок війни, звернень від інших вищезазначених категорій громадян не надходило.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, учасники бойових дій, особи з інвалідністю, члени багатодітних сімей, одинокі матері, учасники ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС та інші громадяни, які потребують соціального захисту. Від громадян зазначених категорій отримано 235 звернень.

Прийнято розпорядження начальника обласної військової адміністрації від 13 січня 2025 року № 9/0/527-25 “Про затвердження Порядку надання матеріальної допомоги членам сімей цивільних громадян, загиблих (померлих) внаслідок військової агресії Російської Федерації”. За рахунок обласного бюджету для підтримки 93 сімей, які звернулись до облдержадміністрації, протягом I півріччя 2025 року виділено 27,0 млн грн для надання матеріальної допомоги.

Громадянами було порушено 1684 питання, головними з яких є: комунальне господарство – 654 звернення (38,8 % від загальної кількості питань) та соціальна політика, соціальний захист населення – 361 звернення (21,4%).

Питання аграрної політики і земельних відносин становлять 2,2 %; транспорту і зв'язку – 1,2 %; фінансової, податкової, митної політики – 0,06 %; праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – 1,7 %; охорони здоров'я – 5,3 %; житлової політики – 3,8 %; екології та природних ресурсів – 7,8 %; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 3,3 %; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 1,8 %; освіти, наукової, науково-технічної діяльності – 2,0 %; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,2 %; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,06 %; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 1,1 %; діяльності органів місцевого самоврядування – 2,0 %; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 3,0 %; інші – 4,3 % (статистичні дані додаються).

Відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 (із змінами), звернення розподіляються:

за формою надходження: поштою (електронною поштою) – 433, за допомогою засобів телефонного зв'язку – 3, з використанням інтернет – 358, на особистому прийомі – 6, через уповноважену особу – 0; через органи влади – 798, через медіа – 0; від інших органів, установ, організацій – 86;

за ознакою надходження: первинні – 1028; повторні – 6; дублетні – 65; неодноразові – 485; масові – 100;

за видами: пропозиції (зауваження) – 112, заяви (клопотання) – 1532, скарги – 40;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 589, жіноча – 1079, не визначено – 16;

за типом: телеграми – 0, листи – 754, усні – 9, електронні – 921, петиції – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 1604, колективні – 78, анонімні – 2;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 1, дитина війни – 7, особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 2, особа з інвалідністю внаслідок війни – 26, учасник бойових дій – 14, ветеран праці – 10, ветеран військової служби – 1, особа з інвалідністю I групи – 33, особа з інвалідністю II групи – 26, особа з інвалідністю III групи – 39, дитина з інвалідністю – 0, одинока мати – 2, мати-героїня – 0, багатодітна сім'я – 6, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 0, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 8, внутрішньо переміщена особа – 59, Герой України – 0, Герой Радянського Союзу – 0, Герой Соціалістичної Праці – 0, дитина – 1.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 16,6 % від загальної кількості. Частка звернень від пенсіонерів з числа військовослужбовців становить 0,7 %, робітників – 1,8 %, селян – 0,4 %, працівників бюджетної сфери – 1,0 %, державних службовців – 0,06 %, військовослужбовців – 1,2 %, підприємців – 0,4 %, безробітних – 0,2 %, учнів та студентів – 0,06 %, служителів релігійних організацій – 1,4 %, осіб, що позбавлені волі – 0 %, журналістів – 0,4 %.

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 380 (22,6 %); відмовлено у задоволенні – 0 (0 %); надано роз'яснення – 1099 (65,3 %); інше – 205 (12,1 %), а саме: переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 32, повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 1, не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 0, у стадії розгляду – 205 звернень.

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським регіональним контактним центром, яким протягом I півріччя 2025 року опрацьовано 16020 звернень з державної установи “Урядовий контактний центр”, що на 25,3 % менше кількості звернень, опрацьованих за аналогічний період у 2024 році (21446 звернень).

Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: комунального господарства – 6770 (42,3 % від загальної кількості звернень); соціального захисту населення – 4808 (30 %).

У складі регіонального контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, на яку упродовж I півріччя 2025 року надійшло 19064 звернення. Оперативно у телефонному режимі надано роз’яснення на 8452 звернення. Опрацьовано 10612 зареєстрованих звернень, що на 26,6 % менше кількості зареєстрованих звернень за аналогічний період 2024 року (14455 звернень).

Громадянами області найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 4695 звернень (44,2 % від загальної кількості зареєстрованих звернень); соціального захисту населення – 1661 (15,6 %); благоустрою та будівництва – 1397 (13,2 %); охорони здоров’я – 517 (4,9 %).

Забезпечується прийом електронних звернень громадян через вебпортал (e-contact.dp.gov.ua) Дніпропетровського регіонального контактного центру, де мешканці області мають можливість у зручний для них час залишити своє електронне звернення до голови облдержадміністрації. За I півріччя 2025 року опрацьовано 167 звернень, що надійшли на вебпортал.

Збільшилася кількість звернень, отриманих електронною поштою на визначену в управлінні по роботі зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації електронну адресу (zvernngrom@adm.dp.gov.ua). Зокрема, у I півріччі 2025 року надійшло 921 електронне звернення, що на 55,3 % більше, ніж у I півріччі 2024 року (593 звернень).

Діяльність облдержадміністрації у подальшому також буде спрямована на всебічний та об’єктивний розгляд звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.

*Інформація підготовлена управлінням по роботі
зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації*