

**Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації
за I півріччя 2019 року**

Протягом I півріччя 2019 року до облдержадміністрації надійшло 6190 звернень, що на 8,5 % менше у порівнянні з кількістю звернень за аналогічний період 2018 року (6762 звернення).

Громадянами було порушено 6190 питань, головними з яких є: соціальна політика, соціальний захист населення – 5044 звернення (81,5% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 368 звернень (5,9%).

Питання аграрної політики і земельних відносин становлять 2,1%; транспорту і зв'язку – 1,3%; фінансової, податкової, митної політики – 0,08%; праці і заробітної плати – 0,3%; охорони здоров'я – 2,2%; житлової політики – 1,6%; екології та природних ресурсів – 0,2%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 1,0%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 0,5%; освіти, наукової, науково-технічної діяльності – 0,9%; діяльності об'єднань громадян, релігії – 0,06%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,1%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,2%; діяльності органів місцевого самоврядування – 0,2%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,1%; інші – 1,6%.

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

за формою надходження: поштою (електронною поштою) – 5196; за допомогою засобів телефонного зв'язку – 13; на особистому прийомі – 170; через уповноважену особу – 5; через органи влади – 679; через засоби масової інформації – 0; від інших органів, установ, організацій – 127;

за ознакою надходження: первинні – 5874; повторні – 51; дублетні – 81; неодноразові – 169; масові – 15;

за видами: пропозиції (зауваження) – 2, заяви (клопотання) – 6081, скарги – 107;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 2056, жіноча – 4107, не визначено – 27;

за типом: телеграми – 0, листи – 5816, усні – 183, електронні – 191, петиція – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 5961, колективні – 220, анонімні – 9;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 72, дитина війни – 363, інвалід Великої Вітчизняної війни – 16, інвалід війни – 162, учасник бойових дій – 478, ветеран праці – 246, ветеран військової служби – 7, інвалід I групи – 187, інвалід II групи – 525, інвалід III групи – 453, дитина-інвалід – 3, одинока мати – 59, мати-героїня – 13, багатодітна сім'я – 45, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 4, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 20, дитина – 1.

Вирішенню проблем, з якими звертаються громадяни вищезазначених категорій, приділяється особлива увага. Так, протягом I півріччя 2019 року за

рахунок обласного бюджету з метою підтримки 3901 сім'ї громадян зазначених категорій, у тому числі й тих, які звернулися до облдержадміністрації, виділено 7,8 млн грн для надання одноразової матеріальної допомоги.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 62,8% від загальної кількості. Крім того, частка звернень від військовослужбовців становить 1,4%, пенсіонерів з числа військовослужбовців – 0,6%, робітників – 2,4%, селян – 0,6%, працівників бюджетної сфери – 1,4%, державних службовців – 0,2%, підприємців – 0,4%, безробітних – 1,2%, учнів та студентів – 0,2%, осіб, що позбавлені волі – 0,03%, служителів релігійних організацій – 0,1%, журналістів – 0,02%.

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 3050 (49,2%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); дано роз'яснення – 2471 (40,0%); інше – 669 (10,8%), а саме: переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 29 звернень; повернено авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 1; не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 57; 582 звернення – у стадії розгляду.

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським обласним контактним центром, яким протягом I півріччя 2019 року опрацьовано 34386 звернень з державної установи “Урядовий контактний центр”, що на 5,4% більше кількості звернень, опрацьованих за аналогічний період 2018 року (32635 звернень).

Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: соціального захисту населення – 13560 звернень (39,4% від загальної кількості питань); комунального господарства – 10459 (30,4%). Порушувалися також питання охорони здоров'я – 2211 (6,4%); благоустрою та будівництва – 1742 (5,1%); діяльності службових осіб – 1253 (3,6%); транспортного обслуговування – 487 (1,4%); освіти – 395 (1,1%), аграрної політики і земельні відносини – 447 (1,3%).

У складі обласного контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, на яку упродовж I півріччя 2019 року надійшло 29049 звернень. Оперативно у телефонному режимі надано роз'яснення на 10127 звернень. Опрацьовано 18922 зареєстровані звернення, що на 8,9% менше, ніж кількість опрацьованих звернень за аналогічний період 2018 року (20765 звернень).

Громадянами області найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 8108 звернень (42,9% від загальної кількості опрацьованих питань); благоустрою та будівництва – 3178 (16,8%); соціального захисту населення – 1806 (9,5%). Порушувалися також питання транспортного обслуговування – 938 (5,0%); охорони здоров'я – 737 (3,9%); діяльності службових осіб – 843 (4,5%); побутових справ – 377 (2,0%); освіти – 319 (1,7%).

Забезпечується прийом електронних звернень громадян через веб-портал (<https://e-contact.dp.gov.ua>) та мобільний додаток, де мешканці області мають можливість у зручний для них час залишити своє електронне звернення до голови облдержадміністрації. Розглянуто 1850 звернень, що надійшли на веб-портал (9,8% від загальної кількості звернень, опрацьованих на багатоканальній

телефонній лінії “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”). Через мобільний додаток за звітний період надійшло 33 звернення від громадян області.

Організовано проведення 136 особистих прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації (в облдержадміністрації – 72, виїзних – 64).

Забезпечено всебічну діяльність регіонального інформаційно-ресурсного центру „Відкрита влада”, складовими якого є: прийом громадян, опрацювання звернень громадян, приймання та відправка ділової кореспонденції, забезпечення доступу до публічної інформації, надання безоплатної первинної правової допомоги.

У центрі „Відкрита влада” облаштовано місця на I поверсі, кабінет №6, для забезпечення доступу до публічної інформації облдержадміністрації; створено необхідні умови для роботи запитувачів із документами, що містять публічну інформацію (щодня з 9.00 до 18.00, у п’ятницю – з 9.00 до 16.45, субота, неділя – вихідні; консультації за телефоном 742-70-61).

Працівниками юридичного управління облдержадміністрації та управління взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи облдержадміністрації надається безоплатна первинна правова допомога громадянам (кабінет №5, щовівторка та щочетверга з 10.00 до 12.00 та з 14.00 до 16.00).

У кабінетах №2, 3, 4 на I поверсі облдержадміністрації працівники управління по роботі зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації проводять роз’яснювальну роботу, забезпечують реєстрацію письмових звернень громадян та здійснюють запис на особисті прийоми керівництва облдержадміністрації (консультації за телефонами 742-70-82, 742-85-32).

У I півріччі 2019 року вирішено позитивно значну кількість порушених громадянами у зверненнях питань, зокрема, соціальні питання 2889 заявників (надання матеріальної допомоги, отримання соціальних виплат, перерахунок пенсії, забезпечення санаторно-курортним лікуванням). Задоволено освітні питання за 3 зверненнями батьків дітей з особливими потребами. Крім того, організовано надання медичних послуг 45 заявникам; за 38 зверненнями вирішено проблемні питання комунального господарства, врегульовано транспортне сполучення між населеними пунктами, відновлено телефонний зв’язок; вжито заходів реагування на 15 звернень з екологічних питань, а також за сприяння керівництва облдержадміністрації вирішено інші важливі питання мешканців області.

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

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