

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

Протягом I кварталу 2019 року до облдержадміністрації надійшло 4565 звернень, що на 13% більше порівняно з кількістю звернень за аналогічний період 2018 року (4041 звернення).

Громадянами було порушено 4565 питань, головними з яких є: соціальна політика, соціальний захист населення – 3871 звернення (84,8% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 222 звернення (4,9%).

Питання промислової політики становлять 0,04%; аграрної політики і земельних відносин – 2,0%; транспорту і зв'язку – 1,1%; економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 0,5%; фінансової, податкової, митної політики – 0,04%; праці і заробітної плати – 0,2%; охорони праці та промислової безпеки – 0,0%; охорони здоров'я – 1,8%; житлової політики – 1,3%; екології та природних ресурсів – 0,2%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 0,7%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 0,5%; молоді, фізичної культури і спорту – 0,07%; культури та культурної спадщини, туризму – 0,2%; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 0,6%; інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації – 0,1%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,07%; діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 0,02%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,0%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,1%; діяльності органів місцевого самоврядування – 0,1%; діяльності підприємств та установ – 0,2%; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 0,02%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,09%; інших – 0,4%.

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

за формою надходження: поштою (електронною поштою) – 3941 звернення; за допомогою засобів телефонного зв'язку – 8; на особистому прийомі – 89; через уповноважену особу – 4; через органи влади – 458; через засоби масової інформації – 0; від інших органів, установ, організацій – 65;

за ознакою надходження: первинні – 4419; повторні – 16; дублетні – 44; неодноразові – 77; масові – 9;

за видами: пропозиції (зауваження) – 1; заяви (клопотання) – 4498; скарги – 66;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 1387, жіноча – 3163, не визначено – 15;

за типом: телеграми – 0, листи – 4364, усні – 97; електронні – 104; петиція – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 4434, колективні – 128, анонімні – 3;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 59, дитина війни – 298, інвалід Великої Вітчизняної війни – 5, інвалід війни – 93, учасник бойових дій – 276, ветеран праці – 216, ветеран військової служби – 4, інвалід I групи – 151, інвалід II групи – 424, інвалід III групи – 363, дитина-інвалід – 3, одинока мати – 37, мати-героїня – 12, багатодітна сім'я – 32, дитина – 1, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи, – 1, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 14.

Вирішенню проблем, з якими звертаються громадяни вищезазначених категорій, приділяється особлива увага. Так, протягом I кварталу 2019 року за рахунок обласного бюджету з метою підтримки 1861 сім'ї громадян зазначених категорій, у тому числі й тих, які звернулися до облдержадміністрації, виділено 3,9 млн грн для надання одноразової матеріальної допомоги.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 68,1% від загальної кількості. Частка звернень від пенсіонерів з числа військовослужбовців становить 0,4%, робітників – 2,1%, селян – 0,5%, працівників бюджетної сфери – 0,8%, державних службовців – 0,1%, військовослужбовців – 1,1%, підприємців – 0,4%, безробітних – 1,0%, учнів та студентів – 0,2%, служителів релігійних організацій – 0,1%, осіб, що позбавлені волі, – 0,02%, журналістів – 0,02%.

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 2450 (53,7%); дано роз'яснення – 840 (18,4%); переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 22 (0,48%); повернено авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 1 (0,02%); не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 41 (0,9%); 1211 звернень (26,5%) – у стадії розгляду.

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським обласним контактним центром, яким протягом I кварталу 2019 року опрацьовано 19489 звернень з державної установи “Урядовий контактний центр”, що на 14,2% більше кількості звернень, опрацьованих за аналогічний період 2018 року (17060 звернень).

Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: соціального захисту населення – 8372 звернення (43,0% від загальної кількості питань); комунального господарства – 5712 (29,3%). Порущувалися також питання охорони здоров'я – 1021 (5,2%); благоустрою та будівництва – 836 (4,3%); діяльності службових осіб – 679 (3,5%); транспортного обслуговування – 272 (1,4%); освіти – 186 (1,0%).

У складі обласного контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, на яку упродовж I кварталу 2019 року надійшло 16881 звернення. Оперативно у телефонному режимі надано роз'яснення на 6018 звернень. Опрацьовано 10863 зареєстровані звернення, що на 1,1% менше, ніж кількість опрацьованих звернень за аналогічний період 2018 року (10982 звернення).

Громадянами області найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 4672 звернення (43,0% від загальної кількості опрацьованих питань); благоустрою та будівництва – 1751 (16,1%); соціального захисту

населення – 1062 (9,8%). Порушувалися також питання транспортного обслуговування – 634 (5,8%); діяльності службових осіб – 530 (4,9%); охорони здоров'я – 391 (3,6%); пенсійного забезпечення – 378 (3,5%); побутових справ – 183 (1,7%); освіти – 159 (1,5%).

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 957 звернень, що надійшли на веб-портал (8,8% від загальної кількості опрацьованих звернень). Через мобільний додаток за звітний період надійшло 32 звернення від громадян області.

Організовано проведення 59 особистих прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації (в облдержадміністрації – 35, виїзних – 24), де розглянуто 89 звернень.

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).

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*