

Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, який належить до сфери управління Дніпропетровської облдержадміністрації у 2017 році забезпечував прийом та обробку звернень, що надійшли на урядову телефонну «гарячу лінію» та на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації».

«Гаряча лінія голови облдержадміністрації», роботу якої організовує обласний контактний центр, була створена передусім для оперативної допомоги громадянам у вирішенні нагальних питань, для надання консультативно-інформаційної допомоги, оскільки трапляються випадки, коли жителі мають проблему і навіть не знають куди потрібно звернутися, щоб її вирішити. Це пояснює велику кількість звернень мешканців області.

Звернення приймають безперебійно, майже без черг, навіть під час пікового навантаження на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації». Постійно проводиться моніторинг опрацювання звернень, дотримання визначених термінів розгляду. З питань, що потребували невідкладного реагування, здійснювали зворотний зв'язок із заявниками та виконавцями.

Звітний рік позначився зростанням активності громадян стосовно звернень на урядову телефонну «гарячу лінію» та на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації» для вирішення їхніх проблем, внесення пропозицій органам виконавчої влади та висловлення власної думки з різних аспектів суспільного життя.

За **2017 рік** Дніпропетровським обласним контактним центром опрацьовано **82224** звернення:

всього від мешканців області через урядову телефонну «гарячу лінію» до Дніпропетровського обласного контактного центру надійшло **45991** звернення, що на **17%** менше ніж за аналогічний період 2016 року (55432); на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації» надійшло **36234** звернення, що на **12,4%** менше ніж кількість опрацьованих звернень за аналогічний період 2016 року (41342 звернень).

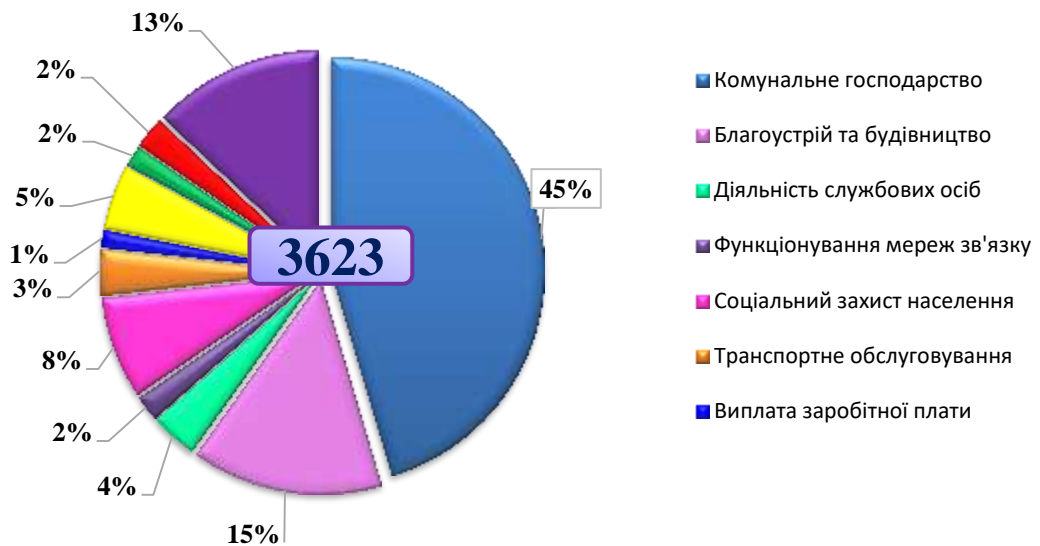
Зменшення кількості зареєстрованих звернень на «Гарячій лінії голови облдержадміністрації» пов'язано з тим, що постійно провадиться робота щодо підвищення професійного рівня фахівців з прийому звернень, для чого аналізуються нормативно-правові акти, формується інформація, що в подальшому дозволяє надавати кваліфіковані консультації та роз'яснення громадянам. Упродовж 2017 року фахівцями з прийому звернень «Гарячої лінії голови облдержадміністрації» надано **14678** роз'яснень та консультацій стосовно порушених громадянами питань.

Для розширення можливостей спілкування із владою своє звернення заявники можуть залишити на сайті Дніпропетровської облдержадміністрації, або через мобільний додаток для подальшого його

розгляду та вирішення.

Таких звернень у 2017 році зареєстровано **3758**, що складає **4,6%** від загальної кількості звернень (82224 звернень) (*web-портал – 3199, мобільний додаток – 559*).

Проблемні питання, з якими найчастіше зверталися жителі області у 2017 році на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації»



на урядову телефонну «гарячу лінію»



Про ефективну роботу органів виконавчої влади та Дніпропетровського обласного

контактного центру свідчать звернення, в яких громадяни висловлюють подяки за оперативно вирішені питання та належний підхід до розгляду звернень. **З початку 2017 року** до Дніпропетровського обласного контактного центру надійшло надійшло **398** подяк (УКЦ – 193, «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» – 205), з них:

- слова вдячності голові Дніпропетровської облдержадміністрації зафіксовано у **207** зверненнях (**52%**), від загальної кількості подяк);

- вдячність працівникам «Гарячої голови облдержадміністрації» – у **93** або **23,4%**;

- вдячність працівникам інших підприємств, організацій, закладів (а саме: житлово-комунальним підприємствам, закладам медичної сфери, лікарям) – у **72** або **18,1%**;

- вдячність органам місцевого самоврядування (виконавчим комітетам міських рад, райдержадміністраціям, сільським радам, структурним підрозділам облдержадміністрації) – у **26** або (**6,5%**).