

Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Дніпропетровській області за 2021 рік

Протягом 2021 року до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування надійшло 172218 звернень, що на 12,0% менше, ніж у 2020 році (195802 звернення). Кількість звернень, що надійшли поштою, зменшилась на 2,3% порівняно з 2020 роком – 142691 звернення проти 146017 у 2020 році. На особистих прийомах отримано 29527 звернень проти 49785 у 2020 році (зменшення становить 40,7%).

Варто зазначити, що тенденція до суттєвого зменшення кількості звернень спостерігається насамперед у районних державних адміністраціях – 1634 звернення проти 4157 у 2020 році, районних радах – 135 звернень проти 1672 у 2020 році та в районних радах у містах – 5094 звернення проти 12250 у 2020 році.

Питома вага повторних звернень у загальній кількості звернень становить 1,7%, як і у 2020 році.

Дещо збільшилася питома вага колективних звернень – від 3,0% у 2020 році до 4,8% у 2021 році.

Кількість звернень від громадян найменш соціально захищених категорій зменшилася на 30,7% порівняно з 2020 роком. Так у 2021 році від осіб з інвалідністю, ветеранів війни і праці, учасників бойових дій, членів багатодітних сімей та інших найменш соціально захищених категорій отримано 27841 звернення, що становить 16,2% від їх загальної кількості (у 2020 році – 40176 звернень, або 20,5% від загальної кількості звернень).

Головними для мешканців області є питання:

комунального господарства – 60042 звернення (31,4% від загальної кількості питань);

соціального захисту – 39715 (20,8%);

аграрної політики і земельних відносин – 30739 (16,1%).

Для порівняння: у 2020 році головними для мешканців області були також питання комунального господарства, які становили 29,1% від загальної кількості питань; питання соціального захисту складала 28,1%; питання аграрної політики і земельних відносин – 11,0%.

У 2021 році питання транспорту і зв'язку становили 5,0%; фінансової, податкової, митної політики – 1,1%; праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – 0,7%; охорони здоров'я – 4,6%; житлової політики – 2,1%; екології та природних ресурсів – 0,9%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – 3,9%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 1,2%; освіти, наукової діяльності – 1,5%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,06%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,03%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,1%; діяльності органів місцевого самоврядування – 4,1%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,1%; інші – 6,5%.

Порівняно з 2020 роком збільшилася кількість звернень з таких питань: аграрної політики і земельних відносин – на 35,0%; фінансової, податкової,

митної політики – у 3,9 раз; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – на 17,9%; освіти, наукової діяльності – на 9,6%; діяльності органів місцевого самоврядування – на 29,1%.

З усіх інших питань кількість звернень зменшилась, а саме: транспорту і зв'язку – на 2,0%; соціального захисту – на 31,5%; праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – у 3,8 раз; охорони здоров'я – на 4,5%; комунального господарства – на 0,1%; житлової політики – на 9,7%; екології та природних ресурсів – на 0,2%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – на 37,1%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – на 22,1%; діяльності центральних органів виконавчої влади – на 20,0%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – на 31,8%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – у 2,7 раз.

За підсумками розгляду звернень місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування області у 2021 році вирішено позитивно питання, зазначені у 70408 зверненнях, що становить 40,9% від їх загальної кількості; надано роз'яснення на 92073 звернення (53,5%); відмовлено у задоволенні розгляду – 2106 звернень (1,2%); інше – 7631 звернення (4,4%).

Варто зазначити, що кількість питань, вирішених позитивно, є найбільшою у сільських радах територіальних громад (73,4%) та селищних радах територіальних громад (72,2%). За підсумками 2021 року значна кількість питань, порушених у зверненнях, вирішена позитивно також облдержадміністрацією (69,2%) та районними державними адміністраціями (67,6%).

До облдержадміністрації протягом 2021 року надійшло 10040 звернень, що на 0,2 % більше порівняно з кількістю звернень за 2020 рік (10019 звернень).

З Офісу Президента України отримано 688 звернень (за 2020 рік – 822); з Кабінету Міністрів України – 125 звернень (за 2020 рік – 146); з Верховної Ради України – 106 звернень (за 2020 рік – 107); з міністерств – 208 звернень (за 2020 рік – 120). Безпосередньо від громадян та інших установ і організацій отримано 8913 звернень.

Загалом протягом 2021 року з урахуванням колективних звернень до облдержадміністрації звернулося 41490 громадян (за 2020 рік – 32390).

Громадянами було порушено 10040 питань, головними з яких є: соціальна політика, соціальний захист населення – 7945 звернень (79,1% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 612 звернень (6,1%).

Питання промислової політики становлять 0,08%; аграрної політики і земельних відносин – 1,8%; транспорту і зв'язку – 0,6%; економічної, цінової, регіональної політики, підприємництва – 0,7%; фінансової, податкової, митної політики – 0,07%; праці і заробітної плати – 0,6%; охорони праці та промислової безпеки – 0,04%; охорони здоров'я – 2,0%; житлової політики – 1,4%; екології та природних ресурсів – 2,1%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 1,3%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 0,6%; молоді, фізичної культури і спорту – 0,1%; культури та

культурної спадщини, туризму – 0,4%; освіти, наукової, науково-технічної діяльності – 1,2%; інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації – 0,02%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,09%; діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 0,2%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,05%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,3%; діяльності органів місцевого самоврядування – 0,4%; діяльності підприємств та установ – 0,1%; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 0,01%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,03%; інші – 0,6%.

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) – 8582, за допомогою засобів телефонного зв'язку – 20, на особистому прийомі – 4, через уповноважену особу – 3, через органи влади – 1127, через засоби масової інформації – 0, від інших органів, установ, організацій – 304;

за ознакою надходження: первинні – 9291, повторні – 119, дублетні – 179, неодноразові – 391, масові – 60;

за видами: пропозиції (зауваження) – 31, заяви (клопотання) – 9737, скарги – 272;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 3227, жіноча – 6746, не визначено – 67;

за типом: телеграми – 0, листи – 9334, усні – 24, електронні – 682, петиція – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 9684, колективні – 338, анонімні – 18;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 83, дитина війни – 403, особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 3, особа з інвалідністю внаслідок війни – 382, учасник бойових дій – 405, ветеран праці – 431, ветеран військової служби – 2, особа з інвалідністю I групи – 308, особа з інвалідністю II групи – 851, особа з інвалідністю III групи – 734, дитина з інвалідністю – 3, одинока мати – 72, мати-героїня – 14, багатодітна сім'я – 63, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 20, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 38, Герой України – 0, Герой Радянського Союзу – 0, Герой Соціалістичної Праці – 0, дитина – 3.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 60,7% від загальної кількості. Частка звернень від пенсіонерів з числа військовослужбовців становить 0,3%, робітників – 1,3%, селян – 0,4%, працівників бюджетної сфери – 1,1%, державних службовців – 0,09%, військовослужбовців – 0,6%, підприємців – 0,2%, безробітних – 0,8%, учнів та студентів – 0,1%, служителів релігійних організацій – 0,02%, осіб, що позбавлені волі – 0,04%, журналістів – 0,02%.

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 6950 (69,2%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); надано роз'яснення – 2786 (27,7%); повернено авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 5 (0,1%); переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону

України “Про звернення громадян” – 78 (0,8%); не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 21 (0,2%); у стадії розгляду – 200 звернень (2,0%).

Протягом 2021 року вирішено позитивно значну кількість порушених громадянами у зверненнях питань, зокрема соціальні питання 6727 заявників (надання матеріальної допомоги, отримання соціальних виплат, житлових субсидій). Організовано надання медичних послуг 110 заявникам; за 63 зверненнями вирішено проблемні питання комунального господарства; вжито заходів реагування на 20 звернень з екологічних питань, а також за сприянням керівництва облдержадміністрації вирішено інші важливі питання мешканців області.

Забезпечено діяльність регіонального інформаційно-ресурсного центру “Відкрита влада”, складовими якого є: прийом громадян та опрацювання звернень громадян, забезпечення доступу до публічної інформації, надання безоплатної первинної правової допомоги (надавалася до запровадження карантинних заходів).

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським регіональним контактним центром, яким протягом 2021 року опрацьовано 65241 звернення з Державної установи “Урядовий контактний центр”. Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: комунального господарства – 25502 звернення (39,1% від загальної кількості питань), соціального захисту населення – 15607 звернень (23,9%).

У складі регіонального контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації” (0 800 505 600), на яку упродовж 2021 року надійшло 62161 звернення. Оперативно у телефонному режимі надано роз’яснення на 21435 звернень. Опрацьовано 40726 зареєстрованих звернень. Найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 15593 звернення (38,3% від загальної кількості зареєстрованих питань); благоустрою та будівництва – 4599 (11,3%); соціального захисту населення – 2519 (6,2%).

Крім того, на базі Дніпропетровського регіонального контактного центру запроваджено роботу гарячої лінії з питань коронавірусу. Протягом звітнього періоду на вищезазначену лінію надійшло 6034 дзвінки. Опрацьовано також 1811 звернень, отриманих з Контакт-центру МОЗ з питань COVID-19.

Забезпечується прийом електронних звернень громадян через вебпортал (<https://e-contact.dp.gov.ua>), де мешканці області мають можливість у зручний для них час залишити своє електронне звернення до голови облдержадміністрації. Розглянуто 3498 звернень, що надійшли на вебпортал (8,6% від загальної кількості звернень, зареєстрованих на багатоканальній телефонній лінії “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”).

Вищезазначені заходи спрямовані на забезпечення відкритості дій влади та сприяють налагодженню ефективної взаємодії з громадськістю.

Інформація підготовлена управлінням по роботі зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації