Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації
за 9 місяців 2021 року

Протягом 9 місяців 2021 року до облдержадміністрації надійшло 8920 звернень, що на 3,8 % більше, порівняно з кількістю звернень за аналогічний період 2020 року (8590 звернень). З урахуванням колективних звернень до облдержадміністрації звернулося 23936 громадян.

Громадянами було порушено 8920 питань, головними з яких є: соціальна політика, соціальний захист населення – 7315 звернень (82,0% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 467 звернень (5,2%).

Питання промислової політики становлять 0,09%; аграрної політики і земельних відносин – 1,7%; транспорту і зв'язку – 0,5%; економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 0,6%; фінансової, податкової, митної політики – 0,07%; праці і заробітної плати – 0,5%; охорони праці та промислової безпеки – 0,03%; охорони здоров'я – 1,6%; житлової політики – 1,3%; екології та природних ресурсів – 2,0%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 1,1%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 0,4%; молоді, фізичної культури і спорту – 0,2%; культури та культурної спадщини, туризму – 0,3%; освіти, наукової, науково-технічної діяльності – 1,0%; інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації – 0,01%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,03%; діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 0,1%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,06%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,2%; діяльності органів місцевого самоврядування – 0,3%; діяльності підприємств та установ – 0,1%; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 0,01%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,03%; інші – 0,3%.

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) – 7811; за допомогою засобів телефонного зв'язку – 15; на особистому прийомі – 4; через уповноважену особу – 3; через органи влади – 862; через засоби масової інформації – 0; від інших органів, установ, організацій – 225;

за ознакою надходження: первинні – 8398; повторні – 93; дублетні – 143; неодноразові – 250; масові – 36;

за видами: пропозиції (зауваження) – 23, заяви (клопотання) – 8670, скарги – 227;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 2800, жіноча – 6073, не визначено – 47;

за типом: телеграми – 0, листи – 8384, усні – 19, електронні – 517, петиція – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 8652, колективні – 254, анонімні – 14;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 80, дитина війни – 390, особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 3, особа з інвалідністю внаслідок війни – 346, учасник бойових дій – 362, ветеран праці – 409, ветеран військової служби – 1, особа з інвалідністю I групи – 272, особа з інвалідністю II групи – 762, особа з інвалідністю III групи – 664, дитина з інвалідністю – 3, одинока мати – 62, мати-героїня – 13, багатодітна сім'я – 53, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 16, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 34, Герой України – 0, Герой Радянського Союзу – 0, Герой Соціалістичної Праці – 0, дитина – 2.

Вирішенню проблем, з якими звертаються громадяни вищезазначених категорій, приділяється особлива увага. За рахунок обласного бюджету з метою підтримки 5284 сімей громадян зазначених категорій, у тому числі й тих, які звернулися до облдержадміністрації, протягом 9 місяців 2021 року виділено 10,5 млн грн для надання одноразової матеріальної допомоги.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 63,5% від загальної кількості. Частка звернень від пенсіонерів з числа військовослужбовців становить 0,2%, робітників – 1,2%, селян – 0,3%, працівників бюджетної сфери – 1,0%, державних службовців – 0,07%, військовослужбовців – 0,6%, підприємців – 0,2%, безробітних – 0,8%, учнів та студентів – 0,2%, служителів релігійних організацій – 0,01%, осіб, що позбавлені волі – 0,03%, журналістів – 0,02%.

За підсумками розгляду звернень за 9 місяців 2021 року: вирішено позитивно – 5088 (57,0%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); надано роз'яснення – 3410 (38,2%); переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян" – 59 (0,7%); повернено авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян" – 2 (0,02%); не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян" – 17 (0,2%); у стадії розгляду – 344 звернення (3,9%).

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським регіональним контактним центром, яким протягом 9 місяців 2021 року опрацьовано 47212 звернень з Державної установи "Урядовий контактний центр", що на 4,2% більше кількості звернень, опрацьованих за аналогічний період 2020 року (45304 звернень). Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: комунального господарства – 17872 звернення (37,9% від загальної кількості питань); соціального захисту населення – 12401 (26,3%). Порушувалися також питання охорони здоров'я – 3608 (7,6%); благоустрою та будівництва – 2591 (5,5%); діяльності службових осіб – 2129 (4,5%); освіти – 784 (1,7%); аграрної політики і земельні відносини – 774 (1,6%); транспортного обслуговування – 677 (1,4%).

У складі регіонального контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія "Гаряча лінія голови облдержадміністрації", на яку

упродовж 9 місяців 2021 року надійшло 45058 звернень. Оперативно у телефонному режимі надано роз'яснення на 16002 звернення. Опрацьовано 29056 зареєстрованих звернень, що на 5,3% менше, ніж кількість зареєстрованих звернень за аналогічний період 2020 року (30680 звернення). Громадянами області найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 11248 звернень (38,7% від загальної кількості зареєстрованих питань); благоустрою та будівництва – 3567 (12,3%); соціального захисту населення – 2042 (7,0%). Порушувалися також питання охорони здоров'я – 1476 (5,1%); транспортного обслуговування – 1458 (5,0%); освіти – 396 (1,4%).

Крім того, на базі Дніпропетровського регіонального контактного центру запроваджено роботу гарячої лінії з питань коронавірусу. Протягом звітного періоду на вищезазначену лінію надійшло 3090 дзвінків. Опрацьовано також 1250 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 2691 звернення, що надійшли на вебпортал (9,3% від загальної кількості звернень, зареєстрованих на багатоканальній телефонній лінії "Гаряча лінія голови облдержадміністрації").

Збільшилася кількість звернень, отриманих електронною поштою на визначену в управлінні по роботі зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації електронну адресу (zverngrom@adm.dp.gov.ua). Так протягом 9 місяців 2021 року розглянуто 517 електронних звернень, що в 1,8 разів більше, ніж за аналогічний період 2020 року (280 звернень).

Протягом ІІІ кварталу 2021 року до облдержадміністрації надійшло 1710 звернень, із них колективних – 73, повторних – 41. Основними є питання соціальної політики, соціального захисту населення, які становлять 64,7% від загальної кількості, та комунального господарства – 10,4%. Актуальними є також питання екології та природних ресурсів, аграрної політики та земельних відносин, охорони здоров'я, житлової політики.

За підсумками розгляду звернень протягом ІІІ кварталу 2021 року вирішено позитивно – 974 (57,0%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); надано роз'яснення – 365 (21,3%); повернено авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян" – 1 (0,06%); переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян" – 21 (1,2%); не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян" – 5 (0,3%); у стадії розгляду – 344 звернення (20,1%).

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