

Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Дніпропетровській області за 2022 рік

Протягом 2022 року до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування надійшло 134700 звернень, що на 21,8% менше, ніж у 2021 році (172218 звернень). Кількість звернень, що надійшли поштою, зменшилась на 23,8% порівняно з 2021 роком – 108720 звернень проти 142691 у 2021 році. На особистих прийомах отримано 25980 звернень проти 29527 у 2021 році (зменшення становить 12,0%).

Зменшення кількості звернень спостерігається насамперед у районних радах – 37 звернень проти 135 у 2021 році, у міських радах територіальних громад – 83019 звернень проти 109462 у 2021 році, районних радах у містах – 4074 проти 5097 у 2021 році та у селищних радах територіальних громад – 14141 звернення проти 17974 у 2021 році.

Незначне збільшення кількості звернень спостерігається, насамперед у райдержадміністраціях – 1675 звернень проти 1634 у 2021 році (на 2,4%).

Дещо збільшилася питома вага повторних звернень – від 1,7% у 2021 році до 1,9% у 2022 році.

Зменшилася питома вага колективних звернень – від 4,8% у 2021 році до 1,7% у 2022 році.

Кількість звернень від громадян найменш соціально захищених категорій зменшилася на 23,3% порівняно з 2021 роком. Так у 2022 році від осіб з інвалідністю, ветеранів війни і праці, учасників бойових дій, членів багатодітних сімей та інших найменш соціально захищених категорій отримано 21367 звернень, що становить 15,8% від їх загальної кількості (у 2021 році – 27841 звернення, або 16,2% від загальної кількості звернень).

Головними для мешканців області є питання:

соціального захисту – 57219 звернень (40,0% від загальної кількості питань – 143511);

комунального господарства – 34726 (24,2%).

Для порівняння: у 2021 році головними для мешканців області були питання комунального господарства, які становили 31,4% від загальної кількості питань; питання соціального захисту складали 20,8%; питання аграрної політики і земельних відносин – 16,1%.

У 2022 році питання транспорту і зв'язку становили 4,3%; фінансової, податкової, митної політики – 0,7%; праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – 0,7%; охорони здоров'я – 2,7%; житлової політики – 3,4%; екології та природних ресурсів – 0,7%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – 2,9%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 1,2%; освіти, наукової діяльності – 0,9%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,04%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,06%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,2%; діяльності органів місцевого самоврядування – 3,4%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,1%; інші – 8,5%.

Порівняно з 2021 роком збільшилася кількість звернень з таких питань: соціального захисту – на 44,1%; житлової політики – на 26%; діяльності центральних органів виконавчої влади – у 2,3 раза.

З усіх інших питань кількість звернень зменшилась, а саме: аграрної політики – у 3,5 раза; транспорту і зв'язку – на 34,0%; фінансової, податкової, митної політики – у 2 раза; праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – на 22,5%; охорони здоров'я – у 2,3 раза; комунального господарства – 42%; екології та природних ресурсів – на 40%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – на 44%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – на 25,9%; освіти, наукової діяльності – у 2,2 раза; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – на 41,5%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – на 3,0%; діяльності органів місцевого самоврядування – 36,6%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – на 31,0%; інші – на 2,5%.

За підсумками розгляду звернень місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування області у 2022 році вирішено позитивно питання, зазначені у 52832 зверненнях, що становить 39,2% від їх загальної кількості; надано роз'яснення на 72916 звернень (54,1%); відмовлено у задоволенні розгляду – 428 звернень (0,3%); інше – 8524 звернення (6,3%).

Варто зазначити, що кількість питань, вирішених позитивно, є найбільшою у селищних радах територіальних громад (77,6%) та сільських радах територіальних громад (66,4%). За підсумками 2022 року значна кількість питань, порушених у зверненнях, вирішена позитивно також облдержадміністрацією (40,9%), районними радами у містах (47,5%), міськими радами територіальних громад (24,0%) та райдержадміністраціями (20,3%).

До облдержадміністрації протягом 2022 року до облдержадміністрації надійшло 5290 звернень, що у 1,9 раза менше порівняно з кількістю звернень за 2021 рік (10040 звернень).

З Офісу Президента України отримано 284 звернення (за 2021 рік – 688); з Кабінету Міністрів України – 115 звернень (за 2021 рік – 125); з Верховної Ради України – 44 звернення (за 2021 рік – 106); з міністерств – 170 звернень (за 2021 рік – 208). Безпосередньо від громадян та інших установ і організацій отримано 4677 звернень.

Загалом протягом 2022 року з урахуванням колективних звернень до облдержадміністрації звернулося 11734 громадянина (за 2021 рік – 41490).

Громадянами було порушено 5290 питань, головними з яких є: соціальна політика, соціальний захист населення – 4194 звернень (79,3% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 351 звернення (6,6%).

Питання промислової політики становлять 0,1%; аграрної політики і земельних відносин – 0,6%; транспорту і зв'язку – 0,4%; економічної, цінової, регіональної політики, підприємництва – 0,6%; фінансової, податкової, митної політики – 0,04%; праці і заробітної плати – 0,8%; охорони праці та промислової безпеки – 0 %; охорони здоров'я – 2,8%; житлової політики – 1,1%; екології та природних ресурсів – 0,7%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян,

запобігання дискримінації – 1,2%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 0,5%; молоді, фізичної культури і спорту – 0,06%; культури та культурної спадщини, туризму – 0,3%; освіти, наукової, науково-технічної діяльності – 1,5%; інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації – 0,1%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,02%; діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 0,3%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,08%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,3%; діяльності органів місцевого самоврядування – 0,7%; діяльності підприємств та установ – 0,2%; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнародних відносин – 1,0%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,09%; інші – 0,4%.

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) – 4519, за допомогою засобів телефонного зв'язку – 3, на особистому прийомі – 1, через уповноважену особу – 6, через органи влади – 613, через засоби масової інформації – 0, від інших органів, установ, організацій – 148;

за ознакою надходження: первинні – 4962, повторні – 31, дублетні – 101, неодноразові – 149, масові – 47;

за видами: пропозиції (зауваження) – 11, заяви (клопотання) – 5214, скарги – 65;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 1612, жіноча – 3656, не визначено – 22;

за типом: телеграми – 0, листи – 4734, усні – 4, електронні – 552, петиція – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 5127, колективні – 160, анонімні – 3;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 40, дитина війни – 185, особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 0, особа з інвалідністю внаслідок війни – 150, учасник бойових дій – 87, ветеран праці – 232, ветеран військової служби – 0, особа з інвалідністю I групи – 156, особа з інвалідністю II групи – 457, особа з інвалідністю III групи – 419, дитина з інвалідністю – 6, одинока мати – 29, мати-героїня – 6, багатодітна сім'я – 30, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 4, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 14, 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 – 62,3% від загальної кількості. Частка звернень від пенсіонерів з числа військовослужбовців становить 0,2%, робітників – 1,6%, селян – 0,3%, працівників бюджетної сфери – 0,9%, державних службовців – 0,1%, військовослужбовців – 0,5%, підприємців – 0,4%, безробітних – 0,9%, учнів та студентів – 0,2%, служителів релігійних організацій – 0,02%, осіб, що позбавлені волі – 0, журналістів – 0,02%.

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 2165 (40,9%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); надано роз'яснення – 2888 (54,6%); повернено авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення

громадян” – 0; переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 115 (2,2%); не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 3 (0,06%); у стадії розгляду – 119 звернень (2,3%).

Протягом 2022 року вирішено позитивно значну кількість порушених громадянами у зверненнях питань, зокрема соціальні питання 1950 заявників (надання матеріальної допомоги, отримання соціальних виплат, житлових субсидій). Організовано надання медичних послуг 89 заявникам; за 36 зверненнями вирішено проблемні питання комунального господарства; вжито заходів реагування на 32 звернення з екологічних питань, за 16 зверненнями врегульовано питання діяльності закладів освіти, 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 2022 року опрацьовано 48956 звернень з Державної установи “Урядовий контактний центр”. Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: соціального захисту населення – 23971 звернення (49,0%), комунального господарства – 15082 звернення (30,8% від загальної кількості питань).

У складі регіонального контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації” (0 800 505 600), на яку упродовж 2022 року надійшло 58674 звернення. Оперативно у телефонному режимі надано роз’яснення на 28521 звернення. Опрацьовано 30153 зареєстрованих звернення. Найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 9897 звернень (32,8%) та соціального захисту також 9897 звернень (32,8%) від загальної кількості зареєстрованих питань.

Крім того, на базі Дніпропетровського регіонального контактного центру працює гаряча лінії з питань коронавірусу. Протягом звітного періоду на вищезазначену лінію надійшло 666 дзвінків. Опрацьовано також 696 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 1527 звернень, що надійшли на вебпортал (5,1% 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