Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації
за І півріччя 2023 року

Протягом І півріччя 2023 року до облдержадміністрації надійшло 3432 звернення, що на 11,5 % менше, порівняно з кількістю звернень за аналогічний період 2022 року (3880 звернень).

Громадянами було порушено 3432 питання, головними з яких є: соціальна політика, соціальний захист населення – 2476 звернень (72,1% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 268 звернень (7,8%).

Питання аграрної політики і земельних відносин становлять 0,8%; транспорту і зв'язку – 0,6%; фінансової, податкової, митної політики – 0,03%; праці і заробітної плати – 1,0%; охорони здоров'я – 3,3%; житлової політики – 1,7%; екології та природних ресурсів – 1,0%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 3,2%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 0,7%; освіти, наукової, науково-технічної діяльності – 1,3%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,2%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,03%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,4%; діяльності органів місцевого самоврядування – 1,6%; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 1,2%; інші – 3,0%.

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) – 2782; за допомогою засобів телефонного зв'язку – 7; на особистому прийомі – 7; через уповноважену особу – 0; через органи влади – 515; через засоби масової інформації – 0; від інших органів, установ, організацій – 121;

за ознакою надходження: первинні – 3189; повторні – 17; дублетні – 70; неодноразові – 127; масові – 29;

за видами: пропозиції (зауваження) – 16, заяви (клопотання) – 3368, скарги – 48;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 1043, жіноча – 2362, не визначено – 27;

за типом: телеграми – 0, листи – 2908, усні – 14, електронні – 510, петиція – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 3300, колективні – 122, анонімні – 10;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 18, дитина війни – 91, особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 0, особа з інвалідністю внаслідок війни – 61, учасник бойових дій – 30, ветеран праці – 148, ветеран військової служби – 2, особа з інвалідністю I групи – 82, особа з інвалідністю II групи – 251, особа з інвалідністю III групи – 258, дитина з інвалідністю – 0, одинока мати – 17, мати-героїня – 2, багатодітна сім'я – 12, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 2, учасник ліквідації наслідків аварії на

Чорнобильській АЕС – 8, Герой України – 0, Герой Радянського Союзу – 0, Герой Соціалістичної Праці – 0, дитина – 1.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, учасники бойових дій, особи з інвалідністю, члени багатодітних сімей, одинокі матері, учасники ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС та інші громадяни, які потребують соціального захисту. Від громадян зазначених категорій отримано 983 звернення.

Прийнято розпорядження начальника обласної військової адміністрації від 06 березня 2023 року № 98/0/527-23 "Про затвердження Порядку надання допомоги членам сімей цивільних громадян, загиблих (померлих) внаслідок військової агресії Російської Федерації". За рахунок обласного бюджету для підтримки 160 сімей, які звернулись до облдержадміністрації, протягом І півріччя 2023 року виділено 39,3 млн грн для надання матеріальної допомоги.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 56,9% від загальної кількості.

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 720 (21,0%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); надано роз'яснення – 2475 (72,1%); інше – 237 (6,9%), а саме: переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян" – 30 звернень; повернено авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян" – 2; не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян" – 3; у стадії розгляду – 202 звернення.

З метою надання громадянам роз'яснень в оперативному режимі з важливих питань життєдіяльності забезпечено проведення гарячих телефонних ліній у структурних підрозділах облдержадміністрації.

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським регіональним контактним центром, яким протягом І півріччя 2023 року опрацьовано 25509 звернень з Державної установи "Урядовий контактний центр", що на 71,9% більше кількості звернень, опрацьованих за аналогічний період 2022 року (14843 звернення).

Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: соціального захисту населення – 11375 звернень (44,6% від загальної кількості звернень), комунального господарства – 8375 (32,8%), благоустрою та будівництва – 785 (3,1%), надзвичайних ситуацій – 677 (2,7%), охорони здоров'я – 549 (2,2%).

У складі регіонального контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія "Гаряча лінія голови облдержадміністрації", на яку упродовж І півріччя 2023 року надійшло 42384 звернення. Оперативно у телефонному режимі надано роз'яснення на 11832 звернення. Опрацьовано 30552 зареєстрованих звернення, що на 307% більше, ніж кількість зареєстрованих звернень за аналогічний період 2022 року (7508 звернень).

Громадянами області найчастіше порушувалися питання: соціального захисту населення – 21398 (70% від загальної кількості зареєстрованих звернень), комунального господарства – 3853 звернення (12,6%), благоустрою

та будівництва – 969 (3,2%), охорони здоров’я – 967 (3,2%), надзвичайних ситуацій – 290 (0,9%).

Також за дорученням голови облдержадміністрації на базі Дніпропетровського регіонального контактного центру з 31 травня 2023 року була запроваджена робота “Гарячої лінії допомоги учасникам війни та членам їх сімей”. На зазначену лінію надійшло 166 дзвінків.

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 917 звернень, що надійшли на вебпортал (3,0% від загальної кількості звернень, опрацьованих 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, у І півріччі 2023 року розглянуто 510 електронних звернень, що у 3,4 раза більше, ніж у І півріччі 2022 року (150 звернень).

Діяльність облдержадміністрації у подальшому також буде спрямована на всебічний та об’єктивний розгляд звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.

Інформація підготовлена управлінням по роботі
зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації