

**Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації
за I півріччя 2024 року**

Протягом I півріччя 2024 року до облдержадміністрації надійшло 1665 звернень, що у 2,1 раза менше, порівняно з кількістю звернень за аналогічний період 2023 року (3432 звернення).

Громадянами було порушено 1665 питань, головними з яких є: соціальна політика, соціальний захист населення – 624 звернення (37,5% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 260 звернень (15,6%).

Питання аграрної політики і земельних відносин становлять 2,0%; транспорту і зв'язку – 2,1%; фінансової, податкової, митної політики – 0,4%; праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – 2,3%; охорони здоров'я – 6,6%; житлової політики – 3,9%; екології та природних ресурсів – 2,9%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 4,4%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 0,8%; освіти, наукової, науково-технічної діяльності – 2,8%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,3%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,2%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,9%; діяльності органів місцевого самоврядування – 3,7%; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 8,4%; інші – 5,2%.

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) – 1143; за допомогою засобів телефонного зв'язку – 6; на особистому прийомі – 8; через уповноважену особу – 0; через органи влади – 418; через медіа – 0; від інших органів, установ, організацій – 90;

за ознакою надходження: первинні – 1465; повторні – 10; дублетні – 56; неодноразові – 107; масові – 27;

за видами: пропозиції (зауваження) – 30, заяви (клопотання) – 1579, скарги – 56;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 733, жіноча – 907, не визначено – 25;

за типом: телеграми – 0, листи – 1058, усні – 14, електронні – 593, петиції – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 1558, колективні – 97, анонімні – 10;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 2, дитина війни – 17, особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 0, особа з інвалідністю внаслідок війни – 28, учасник бойових дій – 14, ветеран праці – 36, ветеран військової служби – 1, особа з інвалідністю I групи – 31, особа з інвалідністю II групи – 87, особа з інвалідністю III групи – 80, дитина з інвалідністю – 0, одинока мати – 5, мати-героїня – 1, багатодітна сім'я – 11, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 0, учасник ліквідації наслідків аварії на

Чорнобильській АЕС – 2, Герой України – 0, Герой Радянського Союзу – 0, Герой Соціалістичної Праці – 0, дитина – 0.

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 395 звернень.

Прийнято розпорядження начальника обласної військової адміністрації від 06 березня 2023 року № 98/0/527-23 “Про затвердження Порядку надання матеріальної допомоги членам сімей цивільних громадян, загиблих (померлих) внаслідок військової агресії Російської Федерації” (із змінами). За рахунок обласного бюджету для підтримки 39 сімей, які звернулись до облдержадміністрації, протягом I півріччя 2024 року виділено 11,7 млн грн для надання матеріальної допомоги.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 33,4% від загальної кількості.

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 350 (21,0%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); надано роз’яснення – 1155 (69,4%); інше – 160 (9,6%), а саме: переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 50 звернень; повернено авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 0; не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 2; у стадії розгляду – 108 звернень.

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 I півріччя 2024 року опрацьовано 21367 звернень з державної установи “Урядовий контактний центр”, що на 16,2% менше кількості звернень, опрацьованих за аналогічний період у 2023 році (25509 звернень).

Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: комунального господарства – 9584 (44,9% від загальної кількості звернень); соціального захисту населення – 6532 (30,6%); благоустрою та будівництва – 1066 (5,0%); охорони здоров’я – 605 (2,8%).

У складі Дніпропетровського регіонального контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, на яку упродовж I півріччя 2024 року надійшло 22427 звернень. Оперативно у телефонному режимі надано роз’яснення на 7972 звернення. Опрацьовано 14455 зареєстрованих звернень, що 52,7% менше кількості зареєстрованих звернень за аналогічний період 2023 року (30552 звернення).

Громадянами області найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 6713 звернень (46,4% від загальної кількості зареєстрованих

звернень); соціального захисту населення – 1708 (11,8%); охорони здоров'я – 1480 (10,2%); благоустрою та будівництва – 1415 (9,8%).

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.

Збільшилася кількість звернень, отриманих електронною поштою на визначену в управлінні по роботі зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації електронну адресу (zverngrom@adm.dp.gov.ua). Зокрема, у I півріччі 2024 року розглянуто 593 електронних звернення, що на 16,3% більше, ніж у I півріччі 2023 року (510 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*