

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

Протягом I кварталу 2024 року до облдержадміністрації надійшло 1005 звернень, що на 59,4% менше порівняно з кількістю звернень за аналогічний період 2023 року (2475 звернень).

Громадянами було порушено 1005 питань, головними з яких є: соціальна політика, соціальний захист населення – 499 звернень (49,7% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 137 звернень (13,6%).

Питання промислової політики становлять 0,5%; аграрної політики і земельних відносин – 1,4%; транспорту і зв'язку – 2,4%; економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 1,5%; фінансової, податкової, митної політики – 0,4%; праці і заробітної плати – 1,4%; охорони праці та промислової безпеки – 0,1%; охорони здоров'я – 6,0%; житлової політики – 3,5%; екології та природних ресурсів – 1,2%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 4,1%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 0,2%; молоді, фізичної культури і спорту – 0,1%; культури та культурної спадщини, туризму – 0,3%; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 2,7%; інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації – 0,6%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,4%; діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 0,4%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,2%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 1,2%; діяльності органів місцевого самоврядування – 3,5%; діяльності підприємств та установ – 0,8%; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнародних відносин – 3,6%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0%; інших – 0,2%.

Відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 (із змінами), отримані звернення розподіляються:

за формою надходження: поштою (електронною поштою) – 719; за допомогою засобів телефонного зв'язку – 5; на особистому прийомі – 5; через уповноважену особу – 0; через органи влади – 224; через медіа – 0; від інших органів, установ, організацій – 52;

за ознакою надходження: первинні – 910, повторні – 6, дублетні – 31, неодноразові – 38, масові – 20;

за видами: пропозиції (зауваження) – 13, заяви (клопотання) – 967, скарги – 25;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 373, жіноча – 615, не визначено – 17;

за суб'єктом: індивідуальні – 942, колективні – 57, анонімні – 6;

за типом: телеграми – 0, листи – 756, усні – 10, електронні – 239, петиція – 0;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 1, дитина війни – 14, особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 0, особа з інвалідністю внаслідок війни – 24, учасник бойових дій – 6, ветеран праці – 29, ветеран військової служби – 0, особа з інвалідністю I групи – 22, особа з інвалідністю II групи – 75, особа з інвалідністю III групи – 73, дитина з інвалідністю – 0, одинока мати – 1, мати-героїня – 0, багатодітна сім'я – 9, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 0, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 1, Герой України – 0, Герой Радянського Союзу – 0, Герой Соціалістичної Праці – 0, дитина – 0.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 45,1% від загальної кількості. Частка звернень від пенсіонерів з числа військовослужбовців становить 1,0%, робітників – 0,4%, селян – 0,6%, працівників бюджетної сфери – 2,1%, державних службовців – 0,1%, військовослужбовців – 1,1%, підприємців – 0,9%, безробітних – 0,3%, учнів та студентів – 0,1%, служителів релігійних організацій – 1,8%, осіб, що позбавлені волі – 0,1%, журналістів – 0%.

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 247 (24,6%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); дано роз'яснення – 634 (63,1%); повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 1 (0,1%); переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 24 (2,4%); не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 2 (0,2%); у стадії розгляду – 97 (9,6%).

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським регіональним контактним центром, яким протягом I кварталу 2024 року опрацьовано 10471 звернення з державної установи “Урядовий контактний центр”, що на 29,0% менше кількості звернень, опрацьованих за аналогічний період у 2023 році (14836 звернень).

Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: комунального господарства – 5560 (53,1% від загальної кількості питань); соціального захисту населення – 2391 (22,8%). Порухувалися також питання охорони здоров'я – 288 (2,7%); благоустрою та будівництва – 452 (4,3%); діяльності службових осіб – 299 (2,8%); освіти – 77 (0,7%); транспортного обслуговування – 102 (1,0%); надзвичайних ситуацій (відшкодування збитків постраждалим, бомбосховища, пункти незламності) – 197 (1,9%).

У складі регіонального контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, на яку упродовж I кварталу 2024 року надійшло 12324 звернення. Оперативно у телефонному режимі надано роз'яснення на 4254 звернення. Опрацьовано 8070 зареєстрованих звернень, що у 2,7 раз менше, ніж кількість зареєстрованих звернень за аналогічний період 2023 року (22110 звернень).

Громадянами області порушувалися питання: комунального господарства – 3788 звернень (46,9% від загальної кількості зареєстрованих питань); соціального захисту населення – 1035 (12,8%); благоустрою та будівництва – 716 (8,8%); охорони здоров'я – 731 (9,1%); діяльності службових осіб – 840 (10,4%); транспортного обслуговування – 184 (2,3%); освіти – 104 (1,3%).

Опрацьовано також 511 звернень, отриманих з Контакт-центру Міністерства охорони здоров'я України.

На базі Дніпропетровського регіонального контактного центру запроваджена робота “Гарячої лінії допомоги учасникам війни та членам їх сімей”. За звітний період на зазначену лінію надійшло 17 дзвінків.

Забезпечується прийом електронних звернень громадян через вебпортал (<https://e-contact.dp.gov.ua>) та електронну адресу (zverngrom@adm.dp.gov.ua), визначену в управлінні по роботі зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, де мешканці області мають можливість у зручний для них час залишити своє електронне звернення до голови облдержадміністрації.

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