

**Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян
у Дніпропетровській області за 2024 рік**

Протягом 2024 року до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування надійшло 137035 звернень, що на 11,1% менше, ніж у 2023 році (154186 звернень). Кількість звернень, що надійшли поштою, зменшилася на 21,4% (97949 звернень у 2024 році проти 124685 у 2023 році). Натомість на 32,5% зросла кількість звернень, отриманих на особистих прийомах (у 2024 році отримано 39086 звернень проти 29501 звернення у 2023 році).

Збільшення кількості звернень спостерігається у районних радах на 14,0% (252 звернення у 2024 році проти 221 звернення у 2023 році), в районних радах у містах на 15,8% (5019 проти 4332), у селищних радах територіальних громад на 2,4% (21333 проти 20828), в сільських радах територіальних громад на 5,4% (24439 проти 23173).

Зменшення кількості звернень у 2024 році проти 2023 року спостерігається в облдержадміністрації на 30,3% (3408 проти 4896), в обласній раді на 31,1% (228 проти 331), в райдержадміністраціях на 27,4% (1683 проти 2319), у міських радах територіальних громад на 17,7% (80673 проти 98089).

Питома вага повторних звернень у 2024 становить 2,4% (3245 звернень), що на рівні із 2023 роком – 2,4% (3729 звернень).

Кількість звернень від громадян найменш соціально захищених категорій зменшилася на 10,5% порівняно з 2023 роком. Так, у 2024 році від осіб з інвалідністю, ветеранів війни і праці, учасників бойових дій, членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь, учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, отримано 27270 звернень, що становить 19,9% від загальної кількості звернень (у 2023 році – 30465 звернень, або 19,8 % від загальної кількості звернень).

У 2024 році громадянами у зверненнях порушено 141887 питань, головними з яких є питання соціального захисту – 45450 звернень (32,0% від загальної кількості питань) та комунального господарства – 42756 (30,1%).

Порівняно з 2023 роком у 2024 році збільшилася кількість звернень з питань: обороноздатності, суверенітету, міжнародних і міжнаціональних відносин – у 6,7 рази, фінансової, податкової, митної політики – на 43,2%, сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – на 39,4%; освіти, наукової діяльності, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – на 9,7%, діяльності місцевих органів виконавчої влади – на 8,2%, комунального господарства – на 3,8%, житлової політики – на 3,7%.

З усіх інших питань кількість звернень зменшилась, а саме: діяльності центральних органів виконавчої влади на 55,9%, транспорту і зв'язку на 41,3%, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації на 40,2%, діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин на 30,1%, діяльності органів місцевого самоврядування на 29,2%, соціального захисту на 25,5%, аграрної політики на 17,6%, праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки на 15,7%, екології та природних ресурсів на 11,5%, охорони здоров'я на 6,7%, інші питання на 10,4%.

За підсумками розгляду звернень місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування області у 2024 році вирішено позитивно 60133 звернення, що становить 43,9% від їх загальної кількості, дано роз'яснення на 71307 звернень (52,0%), відмовлено у задоволенні – 421 звернення (0,3%), інше – 5174 звернення (3,8%).

Варто зазначити, що кількість питань, вирішених позитивно, є найбільшою у селищних радах територіальних громад (79,0%) та в сільських радах територіальних громад (78,2%). Також вирішені позитивно питання районними радами – 32,1%, районними радами у містах – 27,5%, облдержадміністрацією – 27,4%, міськими радами територіальних громад – 26,6%, райдержадміністраціями – 19%, обласною радою – 2,2%.

До облдержадміністрації надійшло 3408 звернень, що на 30,3% менше порівняно з кількістю звернень за аналогічний період 2023 року (4893 звернення).

З Офісу Президента України отримано 413 звернень (у 2023 році – 390), з Кабінету Міністрів України – 351 звернення (у 2023 році – 276), з Верховної Ради України – 79 звернень (у 2023 році – 86), з міністерств – 271 звернення (у 2023 році – 267). Безпосередньо від громадян та інших установ і організацій отримано 2294 звернення.

Загалом протягом 2024 року з урахуванням колективних звернень до облдержадміністрації звернулося 15330 громадян (у 2023 році – 19628).

Громадянами було порушено 3408 питань, головними з яких є комунальне господарство – 976 звернень (28,6%) та соціальна політика, соціальний захист населення – 882 звернення (25,9% від загальної кількості питань).

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

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 23,5% від загальної кількості. Частка звернень від пенсіонерів з числа військовослужбовців становить – 0,4%, робітників – 1,2%, селян – 0,6%, працівників бюджетної сфери – 2,2%, державних службовців – 0,2%, військовослужбовців – 1,6%, підприємців – 1,4%, безробітних – 0,3%, учнів та студентів – 0,3%, служителів релігійних організацій – 4,9%, осіб, що позбавлені волі, – 0%, журналістів – 0,06%.

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 935 (27,4%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); надано роз'яснення – 2305 (67,6%);

переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 100 (2,9%); повернено авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 1 (0,03%); не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 2 (0,06%); у стадії розгляду – 65 (1,9%).

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським регіональним контактним центром, яким протягом 2024 року опрацьовано 49708 звернень з Державної установи “Урядовий контактний центр”, що на 8,1% менше кількості звернень, опрацьованих у 2023 році (54079 звернень).

Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: комунального господарства – 27064 (54,4% від загальної кількості питань), соціального захисту населення – 11552 (23,2%). Порущувалися також питання охорони здоров’я – 1166 (2,3%), благоустрою та будівництва – 2563 (5,2%), діяльності службових осіб – 1277 (2,6%), освіти – 670 (1,3%), транспортного обслуговування – 310 (0,6%), надзвичайних ситуацій – 726 (1,5%) та інші питання.

У складі регіонального контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, на яку упродовж 2024 року надійшло 50933 звернення. У телефонному режимі надано роз’яснення на 15877 звернень. Опрацьовано 35056 зареєстрованих звернень, що на 23,0% менше кількості зареєстрованих звернень за 2023 рік (45527 звернень). Громадянами області найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 19076 звернень (54,4% від загальної кількості зареєстрованих питань), соціального захисту населення – 3613 (10,3%), благоустрою та будівництва – 2952 (8,4%). Порущувалися також питання охорони здоров’я – 3008 (8,6%), діяльності службових осіб – 2836 (8,1%), транспортного обслуговування – 567 (1,6%), освіти – 383 (1,1%). Запроваджена робота “Гарячої лінії допомоги учасникам війни та членам їх сімей”. За звітний період на зазначену лінію надійшов 171 дзвінок.

Забезпечується прийом електронних звернень громадян через вебпортал (e-contact.dp.gov.ua), розглянуто 489 звернень (1,4% від загальної кількості звернень, зареєстрованих на багатоканальній телефонній лінії “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”).

Збільшилася кількість звернень, отриманих на електронну адресу управління по роботі зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації (zverngrom@adm.dp.gov.ua). Протягом 2024 року надійшло 1627 електронних звернень, що на 60,8% більше порівняно з кількістю звернень за 2023 рік (1012 електронних звернень).

Робота із зверненнями громадян у Дніпропетровській області проводилася у порядку, визначеному чинним законодавством.

*Інформація підготовлена управлінням по роботі
зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації*