

## **Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації за I квартал 2018 року**

Протягом I кварталу 2018 року до облдержадміністрації надійшло 4041 звернення, що на 11% менше у порівнянні з кількістю звернень за аналогічний період 2017 року (4540 звернень). Питома вага повторних звернень у загальній кількості звернень складає 0,7%, колективних – 2,6%.

Громадянами було порушено 4056 питань, головними з яких є: соціальна політика, соціальний захист населення – 3278 звернень (80,8% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 285 звернень (7,0%).

Питання промислової політики становлять 0,1%; аграрної політики і земельних відносин – 1,9%; транспорту і зв'язку – 1,2%; економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 0,5%; фінансової, податкової, митної політики – 0,07%; праці і заробітної плати – 0,4%; охорони праці та промислової безпеки – 0,3%; охорони здоров'я – 1,6%; житлової політики – 0,7%; екології та природних ресурсів – 0,5%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 1,5%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 0,1%; молоді, фізичної культури і спорту – 0,2%; культури та культурної спадщини, туризму – 0,2%; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 1,2%; інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації – 0,05%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,1%; діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 0,3%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,0%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,2%; діяльності органів місцевого самоврядування – 0,2%; діяльності підприємств та установ – 0,1%; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 0,07%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,07%; інших – 0,6%.

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

за формою надходження: поштою (електронною поштою) – 3466 звернень; за допомогою засобів телефонного зв'язку – 5; на особистому прийомі – 142; через уповноважену особу – 2; через органи влади – 376; через засоби масової інформації – 0; від інших органів, установ, організацій – 50;

за ознакою надходження: первинні – 3889; повторні – 30; дублетні – 37; неодноразові – 73; масові – 12;

за видами: пропозиції (зауваження) – 5; заяви (клопотання) – 3967; скарги – 69;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 1565, жіноча – 2475, не визначено – 1;

за типом: телеграми – 0, листи – 3840, усні – 147; електронні – 54; петиція – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 3932, колективні – 107, анонімні – 2;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 63, дитина війни – 197, інвалід Великої Вітчизняної війни – 7, інвалід війни – 108, учасник бойових дій – 534, ветеран праці – 126, ветеран військової служби – 2, інвалід I групи – 112, інвалід II групи – 330, інвалід III групи – 268, дитина-інвалід – 6, одинока мати – 15, мати-героїня – 6, багатодітна сім'я – 15, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи, – 6, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 17.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 53,8% від загальної кількості. Частка звернень від пенсіонерів з числа військовослужбовців становить 0,1%, робітників – 1,0%, селян – 0,4%, працівників бюджетної сфери – 0,7%, державних службовців – 0,02%, військовослужбовців – 2,0%, підприємців – 0,3%, безробітних – 0,6%, учнів та студентів – 0,2%, служителів релігійних організацій – 0,02%, осіб, що позбавлені волі, – 0%, журналістів – 0,02%.

За підсумками розгляду звернень на кінець I кварталу 2018 року: вирішено позитивно – 1020 (25,2%); дано роз'яснення – 1835 (45,4%); переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 36 (0,9%); повернено авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 0 (0%); не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 0 (0%); 1150 звернень (28,5%) – у стадії розгляду.

Керівництвом облдержадміністрації здійснено 51 особистий прийом громадян (в облдержадміністрації – 31, виїзних – 20), де розглянуто 142 звернення. У порівнянні з кількістю звернень за аналогічний період 2017 року число їх зменшилося на 45% (I квартал 2017 року – 257 звернень).

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським обласним контактним центром, яким протягом I кварталу 2018 року опрацьовано 17060 звернень з державної установи “Урядовий контактний центр”, що на 2,5% менше кількості звернень, опрацьованих за аналогічний період 2017 року (17497 звернень).

Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: соціального захисту населення – 5200 звернень (30,5% від загальної кількості питань); комунального господарства – 5512 (32,3%); діяльності службових осіб – 1186 (7,0%). Порушувалися також питання охорони здоров'я – 1058 (6,2%); благоустрою та будівництва – 1043 (6,1%); транспортного обслуговування – 469 (2,7%); освіти – 237 (1,4%).

У складі обласного контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, на яку упродовж I кварталу 2018 року надійшло 15745 звернень. Оперативно у телефонному режимі надано роз'яснення на 4763 звернення. Опрацьовано 10982 зареєстровані звернення, що на 14,8% менше, ніж кількість опрацьованих звернень за аналогічний період 2017 року (12897 звернень).

Громадянами області найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 4764 звернення (43,4% від загальної кількості опрацьованих питань); благоустрою та будівництва – 1742 (15,9%); соціального захисту населення – 902 (8,2%). Порушувалися також питання транспортного обслуговування – 814 (7,4%); охорони здоров'я – 433 (3,9%); діяльності службових осіб – 352 (3,2%); побутових справ – 198 (1,8%); освіти – 192 (1,7%).

В облдержадміністрації забезпечено всебічну діяльність регіонального інформаційно-ресурсного центру „Відкрита влада”, складовими якого є: прийом громадян, опрацювання звернень громадян, приймання та відправка ділової кореспонденції, забезпечення доступу до публічної інформації, надання безоплатної первинної правової допомоги.

У центрі „Відкрита влада” облаштовано місця на I поверсі, кабінет №6, для забезпечення доступу до публічної інформації облдержадміністрації; створено необхідні умови для роботи запитувачів із документами, що містять публічну інформацію (щодня з 9.00 до 18.00, у п'ятницю – з 9.00 до 16.45, субота, неділя – вихідні; консультації за телефоном 742-70-61).

Працівниками юридичного управління облдержадміністрації та управління взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи облдержадміністрації надається безоплатна первинна правова допомога громадянам (кабінет №5, щовівторка та щочетверга з 10.00 до 12.00 та з 14.00 до 16.00).

У кабінетах №2, 3, 4 на I поверсі облдержадміністрації працівники управління по роботі зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації проводять роз'яснювальну роботу, забезпечують реєстрацію письмових звернень громадян та здійснюють запис на особисті прийоми керівництва облдержадміністрації (консультації за телефонами 742-70-82, 742-85-32).

Забезпечується прийом електронних звернень громадян через веб-портал (<https://e-contact.dp.gov.ua>) та мобільний додаток, де мешканці області мають можливість у зручний для них час залишити своє електронне звернення до голови облдержадміністрації. Розглянуто 1347 звернень, що надійшли на веб-портал (12,3% від загальної кількості опрацьованих звернень). Через мобільний додаток за звітний період надійшло 77 звернень від громадян області.

В облдержадміністрації функціонує Центр допомоги учасникам антитерористичної операції та членам їх сімей, діяльність якого спрямована на забезпечення першочергового та всебічного розгляду звернень демобілізованих учасників антитерористичної операції, членів їх сімей та членів сімей загиблих військовослужбовців, які брали участь у проведенні антитерористичної операції (контактний телефон 742-86-62).

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*