

Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Дніпропетровській області за 2017 рік

Протягом 2017 року до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування надійшло 215171 звернення, що на 16,7% більше, ніж у 2016 році (184430 звернень). Кількість звернень, що надійшли поштою, збільшилась на 34,3% у порівнянні з 2016 роком – 153767 звернень проти 114512 у 2016 році. На особистих прийомах отримано 61404 звернення проти 69918 у 2016 році (зменшення становить 12,2%).

Слід зазначити, що тенденція до суттєвого збільшення кількості звернень спостерігається, насамперед, у міських радах міст обласного значення – 108608 звернень проти 70811 у 2016 році (на 53,4%).

Питома вага повторних звернень у загальній кількості звернень не змінилася та, як і у 2016 році, становить 1,8%.

Дещо зменшилася питома вага колективних звернень: від 5,1% у 2016 році до 4,0% у 2017 році.

Значною залишається кількість звернень від учасників бойових дій, але разом з тим відсоток звернень від громадян найменш соціально захищених категорій зменшився. Так, у 2016 році від інвалідів, ветеранів війни і праці, учасників бойових дій, членів багатодітних сімей, одиноких матерів та інших найменш соціально захищених категорій отримано 52427 звернень, що становило 28,4% від їх загальної кількості, у 2017 році – 48620 звернень, або 22,6% від загальної кількості звернень.

Головними для мешканців області є питання: комунального господарства – 73133 звернення (33,3% від загальної кількості питань); соціального захисту – 66641 (30,3%); аграрної політики і земельних відносин – 18652 (8,5%).

Для порівняння: у 2016 році головними для мешканців області були питання соціального захисту, які становили 30,4% від загальної кількості питань, питання комунального господарства складала 24,2%.

Питання транспорту і зв'язку становлять 2,7%; фінансової, податкової, митної політики – 0,3%; праці і заробітної плати – 0,9%; охорони здоров'я – 1,9%; житлової політики – 3,3%; екології та природних ресурсів – 0,8%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 2,5%; сім'ї, дітей, молоді, фізичної культури та спорту – 2,3%; освіти, наукової діяльності – 1,5%; діяльності об'єднань громадян, релігії – 0,6%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,01%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,1%; діяльності органів місцевого самоврядування – 1,7%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,3%.

За підсумками розгляду звернень місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування області у 2017 році вирішено позитивно питання, зазначені у 100315 зверненнях, що становить 46,6% від їх загальної кількості; надано роз'яснення на 105308 звернень (48,9%); відмовлено у задоволенні розгляду – 1418 звернень (0,7%); переслано за належністю

відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян”, повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян”, не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” та звернень у стадії розгляду – 8130 (3,8%).

Слід зазначити, що кількість питань, вирішених позитивно, є найбільшою у районних радах сільських районів, районних ОТГ (77,9%), селищних радах, селищних радах ОТГ (76,9%), міських радах міст районного значення, міських радах ОТГ (73,6%), сільських радах, сільських радах ОТГ (71,7%), що пояснюється тим, що ними розглядаються питання, вирішення яких належить безпосередньо до повноважень органів місцевого самоврядування.

До обласної державної адміністрації протягом 2017 року надійшло 13070 звернень, що на 2,9% менше у порівнянні з кількістю звернень за 2016 рік (13465 звернень). Слід зазначити, що 24% від загальної кількості складають звернення учасників бойових дій – 3164 звернення, переважна більшість яких з питання надання матеріальної допомоги на лікування та реабілітацію.

Громадянами було порушено 13185 питань, головними з яких є: соціальний захист – 9534 звернення (72,3% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 1274 звернення (9,7%); охорона здоров'я – 364 звернення (2,8%); аграрна політика і земельні відносини – 340 звернень (2,6%); забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян – 299 звернень (2,3%); житлова політика – 222 звернення (1,7%).

Питання промислової політики становлять 0,1%; транспорту і зв'язку – 1,4%; економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 0,9%; фінансової, податкової, митної політики – 0,2%; праці і заробітної плати – 1,0%; екології та природних ресурсів – 1,0%; сім'ї, дітей, молоді, фізичної культури та спорту – 0,4%; культури та культурної спадщини, туризму – 0,5%; освіти, наукової, науково-технічної діяльності – 1,2%; інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації – 0,1%; діяльності об'єднань громадян, релігії – 0,2%; діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 0,2%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,02%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,3%; діяльності органів місцевого самоврядування – 0,2%; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнародних відносин – 0,07%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,1%.

Відповідно до затвердженого Класифікатора звернень громадян звернення розподіляються:

за формою надходження: поштою (електронною поштою) – 10429; за допомогою засобів телефонного зв'язку – 55; на особистому прийомі – 894; через уповноважену особу – 21; через органи влади – 1439; через засоби масової інформації – 0; від інших органів, установ, організацій – 232;

за ознакою надходження: первинні – 12192; повторні – 183; дублетні – 206; неодноразові – 464; масові – 25;

за видами: пропозиції (зауваження) – 9, заяви (клопотання) – 12732, скарги – 329;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 6291, жіноча – 6747, не визначено – 32;

за типом: телеграми – 1, листи – 11978, усні – 949, електронне – 142, петиція – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 12493, колективні – 553, анонімні – 24;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 159, дитина війни – 445, інвалід Великої Вітчизняної війни – 33, інвалід війни – 113, учасник бойових дій – 3164, ветеран праці – 256, інвалід I групи – 262, інвалід II групи – 706, інвалід III групи – 671, дитина-інвалід – 6, одинока мати – 53, мати-героїня – 18, багатодітна сім'я – 85, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи, – 14, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 57, дитина – 2, Герой Радянського Союзу – 1.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 36,1% від загальної кількості. Крім того, частка звернень від військовослужбовців становить 3,0%, робітників – 1,3%, селян – 0,5%, працівників бюджетної сфери – 0,8%, державних службовців – 0,2%, підприємців – 0,2%, безробітних – 0,6%, учнів та студентів – 0,2%, служителів релігійних організацій – 0,05%.

За підсумками розгляду звернень станом на кінець 2017 року: вирішено позитивно – 8010 (61,3%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); дано роз'яснення – 4298 (32,9%); повернено авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 2 (0,02%); переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 204 (1,6%); не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 1 (0,01%); 555 звернень (4,2%) – у стадії розгляду.

Керівництвом облдержадміністрації здійснено 219 особистих прийомів громадян (в облдержадміністрації – 119, виїзних – 100), під час яких розглянуто 894 звернення.

У 2017 році вирішено позитивно значну кількість порушених громадянами у зверненнях питань. Так, зокрема: вирішено соціальні питання 6770 заявників (надання матеріальної допомоги, отримання соціальних виплат, перерахунок пенсії, забезпечення санаторно-курортним лікуванням, 3-х осіб забезпечено інвалідними візками); організовано надання медичних послуг 312 заявникам; за 190 зверненнями вирішено проблемні питання комунального господарства; налагоджено стаціонарний телефонний зв'язок 4 заявникам; за 23 зверненнями вирішено питання організації транспортного сполучення до віддалених населених пунктів; 20 заявникам врегульовано питання земельних відносин; вжито заходів щодо вирішення 11 екологічних проблемних питань, а також за сприяння керівництва облдержадміністрації вирішено інші важливі питання мешканців області.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, учасники бойових дій, члени багатодітних сімей, одинокі матері, ліквідатори наслідків аварії на Чорнобильській АЕС та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Від громадян зазначених категорій отримано 6045 звернень, у тому числі 3164 звернення – від учасників бойових дій. За рахунок обласного бюджету з метою підтримки 8728 сімей громадян зазначених категорій, у тому числі й тих, які звернулися до облдержадміністрації, протягом 2017 року виділено 11 млн 105 тис. 700 грн для надання одноразової матеріальної допомоги.

В облдержадміністрації забезпечено всебічну діяльність регіонального інформаційно-ресурсного центру „Відкрита влада”. Так, 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 департаменту взаємодії з правоохоронними органами, цивільного захисту 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. Протягом 2017 року розглянуто 4967 звернень, що надійшли на веб-портал. Через мобільний додаток за звітний період до Дніпропетровського обласного контактного центру надійшло 704 звернення 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