

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

Протягом I півріччя 2018 року до облдержадміністрації надійшло 6762 звернення, що на 16,8% менше у порівнянні з кількістю звернень за аналогічний період 2017 року (8123 звернення).

Громадянами було порушено 6778 питань, головними з яких є: соціальна політика, соціальний захист населення – 5288 звернень (78,0% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 519 звернень (7,7%).

Питання аграрної політики і земельних відносин становлять 2,3%; транспорту і зв'язку – 1,5%; фінансової, податкової, митної політики – 0,04%; праці і заробітної плати – 0,5%; охорони здоров'я – 2,1%; житлової політики – 1,1%; екології та природних ресурсів – 0,5%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 1,6%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей, молоді, фізичної культури і спорту – 0,4%; освіти, наукової, науково-технічної діяльності – 1,2%; діяльності об'єднань громадян, релігії – 0,2%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,07%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,2%; діяльності органів місцевого самоврядування – 0,2%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,2%; інші – 2,2%.

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

за формою надходження: поштою (електронною поштою) – 5610; за допомогою засобів телефонного зв'язку – 14; на особистому прийомі – 267; через уповноважену особу – 8; через органи влади – 750; через засоби масової інформації – 0; від інших органів, установ, організацій – 113;

за ознакою надходження: первинні – 6433; повторні – 60; дублетні – 72; неодноразові – 181; масові – 16;

за видами: пропозиції (зауваження) – 6, заяви (клопотання) – 6611, скарги – 145;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 2668, жіноча – 3995, не визначено – 99;

за типом: телеграми – 0, листи – 6388, усні – 281, електронні – 93, петиція – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 6522, колективні – 233, анонімні – 7;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 94, дитина війни – 354, інвалід Великої Вітчизняної війни – 13, інвалід війни – 179, учасник бойових дій – 982, ветеран праці – 196, ветеран військової служби – 4, інвалід I групи – 190, інвалід II групи – 544, інвалід III групи – 453, дитина-інвалід – 8, одинока мати – 38, мати-героїня – 7, багатодітна сім'я – 40, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи, – 12, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 32, дитина – 2.

Вирішенню проблем, з якими звертаються громадяни вищезазначених категорій, приділяється особлива увага. Зокрема, за рахунок обласного

бюджету з метою підтримки 3732 сімей громадян, які потребують соціального захисту, протягом I півріччя 2018 року виділено 4 млн 896 тис. грн для надання одноразової матеріальної допомоги.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 53,1% від загальної кількості. Крім того, частка звернень від військовослужбовців становить 3,0%, пенсіонерів з числа військовослужбовців – 0,2%, робітників – 2,1%, селян – 0,6%, працівників бюджетної сфери – 0,8%, державних службовців – 0,4%, підприємців – 0,3%, безробітних – 1,6%, учнів та студентів – 0,4%, осіб, що позбавлені волі, – 0%, служителів релігійних організацій – 0,03%, журналістів – 0,03%.

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 3245 (48,0%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); дано роз'яснення – 2849 (42,1%); інше – 668 (9,9%), а саме: переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 53 звернення; 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” – 6; 609 звернень – у стадії розгляду.

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським обласним контактним центром, яким протягом I півріччя 2018 року опрацьовано 32635 звернень з державної установи “Урядовий контактний центр”, що на 2,7% менше кількості звернень, опрацьованих за аналогічний період 2017 року (33529 звернень).

Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: соціального захисту населення – 9070 звернень (27,8% від загальної кількості питань); комунального господарства – 11252 (34,5%). Порушувалися також питання охорони здоров'я – 2200 (6,7%); благоустрою та будівництва – 2130 (6,5%); діяльності службових осіб – 2069 (6,3%); транспортного обслуговування – 782 (2,4%); освіти – 531 (1,6%).

У складі обласного контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, на яку упродовж I півріччя 2018 року надійшло 29564 звернення. Оперативно у телефонному режимі надано роз'яснення на 8799 звернень. Опрацьовано 20765 зареєстрованих звернень, що на 19,3% менше, ніж кількість опрацьованих звернень за аналогічний період 2017 року (25720 звернень).

Громадянами області найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 9133 звернення (44,0% від загальної кількості опрацьованих питань); благоустрою та будівництва – 3614 (17,4%); соціального захисту населення – 1445 (7,0%). Порушувалися також питання транспортного обслуговування – 1308 (6,3%); охорони здоров'я – 816 (3,9%); діяльності службових осіб – 695 (3,3%); побутових справ – 403 (1,9%); освіти – 383 (1,8%).

Спостерігається тенденція до збільшення кількості електронних звернень громадян. Так, на багатоканальній телефонній лінії “Гаряча лінія голови облдержадміністрації” через веб-портал (<https://e-contact.dp.gov.ua>) та мобільний додаток протягом звітного періоду отримано та розглянуто 2517 електронних звернень, що на 5,4% більше, ніж у I півріччі 2017 року (2387 звернень).

Також збільшилася кількість звернень, отриманих електронною поштою на визначену в управлінні по роботі зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації електронну адресу (zverngrom@adm.dp.gov.ua). Так, у I півріччі 2018 року розглянуто 93 електронних звернення, що на 50% більше, ніж у I півріччі 2017 року (62 звернення).

Керівництвом облдержадміністрації здійснено 109 особистих прийомів громадян (в облдержадміністрації – 65, виїзних – 44), де розглянуто 267 звернень.

Вирішено позитивно значну кількість порушених громадянами у зверненнях питань, зокрема, соціальні питання 2955 заявників (надання матеріальної допомоги, отримання соціальних виплат, перерахунків пенсії, забезпечення санаторно-курортним лікуванням). Організовано надання медичних послуг 48 заявникам; за 53 зверненнями вирішено питання комунального господарства, врегульовано транспортне сполучення між населеними пунктами, відновлено телефонний зв'язок; вжито заходів реагування на 15 звернень з екологічних питань, а також за сприяння керівництва облдержадміністрації вирішено інші питання мешканців області.

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).

Функціонує Центр допомоги учасникам антитерористичної операції та членам їх сімей, діяльність якого спрямована на забезпечення першочергового та всебічного розгляду звернень демобілізованих учасників антитерористичної операції та членів їх сімей (контактний телефон 742-86-62).

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