

## **Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації за I півріччя 2021 року**

Протягом I півріччя 2021 року до облдержадміністрації надійшло 7210 звернень, що на 7,5 % більше, порівняно з кількістю звернень за аналогічний період 2020 року (6705 звернень). З урахуванням колективних звернень до облдержадміністрації звернулося 17398 громадян. Було порушено 7210 питань, головними з яких є: соціальна політика, соціальний захист населення – 6208 звернень (86,1% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 289 звернень (4,0%).

Питання аграрної політики і земельних відносин становлять 1,4%; транспорту і зв'язку – 0,4%; фінансової, податкової, митної політики – 0,07%; праці і заробітної плати – 0,4%; охорони здоров'я – 1,3%; житлової політики – 0,9%; екології та природних ресурсів – 1,4%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 0,8%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 0,4%; освіти, наукової, науково-технічної діяльності – 0,9%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,01%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,04%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,2%; діяльності органів місцевого самоврядування – 0,3%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,04%; інші – 1,3%.

Спостерігається тенденція до зменшення кількості звернень майже з усіх питань у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року. Водночас збільшилася кількість звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення – на 12,4%, екології та природних ресурсів – у 6,5 раза.

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) – 6500; за допомогою засобів телефонного зв'язку – 6; на особистому прийомі – 0; через уповноважену особу – 2; через органи влади – 558; через засоби масової інформації – 0; від інших органів, установ, організацій – 144;

за ознакою надходження: первинні – 6903; повторні – 52; дублетні – 96; неодноразові – 128; масові – 31;

за видами: пропозиції (зауваження) – 18, заяви (клопотання) – 7066, скарги – 126;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 2122, жіноча – 5053, не визначено – 35;

за типом: телеграми – 0, листи – 6872, усні – 6, електронні – 332, петиція – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 7019, колективні – 181, анонімні – 10;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 68, дитина війни – 363, особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 2, особа з інвалідністю

внаслідок війни – 273, учасник бойових дій – 260, ветеран праці – 371, ветеран військової служби – 1, особа з інвалідністю I групи – 230, особа з інвалідністю II групи – 654, особа з інвалідністю III групи – 553, дитина з інвалідністю – 3, одинока мати – 53, мати-героїня – 7, багатодітна сім'я – 37, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 11, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 22, Герой України – 0, Герой Радянського Союзу – 0, Герой Соціалістичної Праці – 0, дитина – 2.

Вирішенню проблем, з якими звертаються громадяни вищезазначених категорій, приділяється особлива увага. Загалом за рахунок обласного бюджету з метою підтримки 3641 сім'ї громадян зазначених категорій, у тому числі й тих, які звернулися до облдержадміністрації, протягом I півріччя 2021 року виділено 7 млн 19 тис. грн для надання одноразової матеріальної допомоги.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 67,4% від загальної кількості. Частка звернень від пенсіонерів з числа військовослужбовців становить 0,2%, робітників – 1,1%, селян – 0,3%, працівників бюджетної сфери – 0,8%, державних службовців – 0,03%, військовослужбовців – 0,4%, підприємців – 0,2%, безробітних – 0,8%, учнів та студентів – 0,2%, служителів релігійних організацій – 0,0%, осіб, що позбавлені волі – 0,03%, журналістів – 0,01%.

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 3330 (46,2%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); надано роз'яснення – 3428 (47,5%); переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 38 (0,5%); повернено авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 2 (0,03%); не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 12 (0,2%); у стадії розгляду – 400 звернень (5,5%).

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським регіональним контактним центром, яким протягом I півріччя 2021 року опрацьовано 31626 звернень з Державної установи “Урядовий контактний центр”, що на 9,1% більше кількості звернень, опрацьованих за аналогічний період 2020 року (29000 звернень). Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: комунального господарства – 11574 (36,6% від загальної кількості питань) та соціального захисту населення – 9143 звернення (28,9%). Порушувалися також питання охорони здоров'я – 2285 (7,2%); благоустрою та будівництва – 1515 (4,8%); діяльності службових осіб – 1335 (4,2%); транспортного обслуговування – 494 (1,6%); аграрної політики і земельних відносин – 519 (1,6%); освіти – 485 (1,5%).

У складі регіонального контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, на яку упродовж I півріччя 2021 року надійшло 29426 звернень. Оперативно у телефонному режимі надано роз'яснення на 10535 звернень. Опрацьовано 18891 зареєстроване звернення, що на 5,1% менше, ніж кількість опрацьованих звернень за аналогічний період 2020 року (19907 звернення). Громадянами області найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 7090 звернень (37,5% від загальної кількості опрацьованих питань); благоустрою та

будівництва – 2096 (11,1%); соціального захисту населення – 1538 (8,1%).  
Порушувалися також питання транспортного обслуговування – 1155 (6,1%);  
охорони здоров'я – 854 (4,5%); освіти – 241 (1,3%).

Крім того, на базі Дніпропетровського регіонального контактного центру запроваджено роботу гарячої лінії обласного штабу з протидії коронавірусу. Протягом звітної періоду на вищезазначену лінію надійшло 2312 дзвінків. Опрацьовано також 736 звернень, отриманих з Контакт-центру МОЗ з питань COVID-19.

Забезпечується прийом електронних звернень громадян через вебпортал (<https://e-contact.dp.gov.ua>), де мешканці області мають можливість у зручний для них час залишити своє електронне звернення до голови облдержадміністрації. Розглянуто 1568 звернень, що надійшли на вебпортал (8,3% від загальної кількості звернень, опрацьованих на багатоканальній телефонній лінії “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”), що на 9,3% більше кількості електронних звернень, розглянутих у I півріччі 2020 року (1434 звернення).

Збільшилася також кількість звернень, отриманих електронною поштою на визначену в управлінні по роботі зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації електронну адресу ([zverngrom@adm.dp.gov.ua](mailto:zverngrom@adm.dp.gov.ua)). Так у I півріччі 2021 року розглянуто 332 електронні звернення, що на 60,4% більше, ніж за аналогічний період минулого року (207 звернень).

У I півріччі 2021 року вирішено позитивно значну кількість порушених громадянами у зверненнях питань, зокрема: вирішено соціальні питання 3140 заявників (надання матеріальної допомоги, отримання соціальних виплат, перерахунок пенсії); організовано надання медичних послуг 75 заявникам; за 27 зверненнями вирішено питання комунального господарства, врегульовані питання перевезення пільгових категорій громадян; вжито заходів реагування на 39 звернень з екологічних питань, а також за сприянням керівництва облдержадміністрації вирішено інші важливі питання мешканців області.

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*