

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

Протягом I кварталу 2021 року до облдержадміністрації надійшло 5115 звернень, що на 10,9% менше порівняно з кількістю звернень за аналогічний період 2020 року (5740 звернень).

Громадянами було порушено 5115 питань, головними з яких є: соціальна політика, соціальний захист населення – 4620 звернень (90,3% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 133 звернення (2,6%).

Питання промислової політики становлять 0,02%; аграрної політики і земельних відносин – 1,0%; транспорту і зв'язку – 0,4%; економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 0,4%; фінансової, податкової, митної політики – 0,02%; праці і заробітної плати – 0,3%; охорони праці та промислової безпеки – 0,02%; охорони здоров'я – 0,9%; житлової політики – 0,6%; екології та природних ресурсів – 1,0%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 0,5%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 0,3%; молоді, фізичної культури і спорту – 0,0%; культури та культурної спадщини, туризму – 0,2%; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 0,6%; інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації – 0,0%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,02%; діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 0,1%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,04%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,2%; діяльності органів місцевого самоврядування – 0,2%; діяльності підприємств та установ – 0,04%; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 0,02%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,06%; інших – 0,3%.

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) – 4768; за допомогою засобів телефонного зв'язку – 3; на особистому прийомі – 0; через уповноважену особу – 2; через органи влади – 279; через засоби масової інформації – 0; від інших органів, установ, організацій – 63;

за ознакою надходження: первинні – 4983; повторні – 12; дублетні – 35; неодноразові – 58; масові – 27;

за видами: пропозиції (зауваження) – 14; заяви (клопотання) – 5039; скарги – 62;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 1320, жіноча – 3778, не визначено – 17;

за суб'єктом: індивідуальні – 5027, колективні – 84, анонімні – 4;

за типом: телеграми – 0, листи – 4952, усні – 3; електронні – 160; петиція – 0;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 51, дитина війни – 299, особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 2, особа з інвалідністю внаслідок війни – 144, учасник бойових дій – 123, ветеран праці – 326, ветеран військової служби – 1, особа з інвалідністю I групи – 158, особа з інвалідністю II групи – 484, особа з інвалідністю III групи – 403, дитина з інвалідністю – 2, одинока мати – 37, мати-героїня – 6, багатодітна сім'я – 22, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 7, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 12, Герой України – 0, Герой Радянського Союзу – 0, Герой Соціалістичної Праці – 0, дитина – 2.

Вирішенню проблем, з якими звертаються громадяни вищезазначених категорій, приділяється особлива увага. Так, протягом I кварталу 2021 року за рахунок обласного бюджету з метою підтримки 1503 сімей виділено 3,1 млн грн для надання одноразової матеріальної допомоги.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 73,9% від загальної кількості. Частка звернень від пенсіонерів з числа військовослужбовців становить 0,3%, робітників – 0,9%, селян – 0,2%, працівників бюджетної сфери – 0,9%, державних службовців – 0,0%, військовослужбовців – 0,1%, підприємців – 0,2%, безробітних – 0,7%, учнів та студентів – 0,2%, служителів релігійних організацій – 0,0%, осіб, що позбавлені волі – 0,02%, журналістів – 0,0%.

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 1585 (31,0%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); дано роз'яснення – 2200 (43,0%); повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 1 (0,02%); переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 19 (0,4%); не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 10 (0,2%); 1300 звернень (25,4%) – у стадії розгляду.

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським регіональним контактним центром, яким протягом I кварталу 2021 року опрацьовано 17895 звернень з державної установи “Урядовий контактний центр”, що на 2,7% більше кількості звернень, опрацьованих за аналогічний період 2020 року (17429 звернень). Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: соціального захисту населення – 5582 звернення (31,2% від загальної кількості питань); комунального господарства – 6913 (38,6%). Порущувалися також питання охорони здоров'я – 1178 (6,6%); благоустрою та будівництва – 684 (3,8%); діяльності службових осіб – 632 (3,5%); транспортного обслуговування – 265 (1,5%); аграрної політики і земельних відносин – 227 (1,3%); освіти – 223 (1,2%).

У складі регіонального контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, на яку упродовж I кварталу 2021 року надійшло 14288 звернень. Оперативно у телефонному режимі надано роз'яснення на 5019 звернень. Опрацьовано 9269 зареєстрованих звернень, що на 6,1% більше, ніж кількість опрацьованих звернень за

аналогічний період 2020 року (8733 звернення). Громадянами області найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 3890 звернень (42,0% від загальної кількості опрацьованих питань); благоустрою та будівництва – 850 (9,2%); соціального захисту населення – 835 (9,0%). Порушувалися також питання транспортного обслуговування – 363 (3,9%); охорони здоров'я – 389 (4,2%); освіти – 124 (1,3%).

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 734 звернення, що надійшли на вебпортал (7,9% від загальної кількості звернень, опрацьованих на багатоканальній телефонній лінії “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”).

Крім того, на базі Дніпропетровського регіонального контактного центру запроваджено роботу гарячої лінії обласного штабу з протидії коронавірусу. Протягом звітного періоду на вищезазначену лінію надійшло 1054 дзвінки. Опрацьовано також 582 звернення, отриманих з Контакт-центру МОЗ з питань COVID-19.

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*