

Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації
за 9 місяців 2018 року

Протягом 9 місяців 2018 року до облдержадміністрації надійшло 8626 звернень, що на 19,6% менше у порівнянні з кількістю звернень за аналогічний період 2017 року (10725 звернень).

Громадянами було порушено 8648 питань, головними з яких є: соціальна політика, соціальний захист населення – 6399 звернень (74,0% від загальної кількості питань); комунальне господарство – 796 звернень (9,2%).

Питання промисловості становлять 0,2%; аграрної політики і земельних відносин – 2,6%; транспорту і зв'язку – 1,9%; економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 0,6%; фінансової, податкової, митної політики – 0,03%; праці і заробітної плати – 0,6%; охорони праці – 0,2%; охорони здоров'я – 2,7%; житлової політики – 1,3%; екології та природних ресурсів – 0,5%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 1,9%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 0,4%; молоді, фізичної культури і спорту – 0,1%; культури та культурної спадщини, туризму – 0,2%; освіти, наукової, науково-технічної діяльності – 1,4%; інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації – 0,03%; діяльності об'єднань громадян, релігії – 0,1%; діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 0,2%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,09%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,2%; діяльності органів місцевого самоврядування – 0,3%; діяльності підприємств та установ – 0,1%; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 0,06%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,2%; інші – 0,8%.

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) – 6930; за допомогою засобів телефонного зв'язку – 25; на особистому прийомі – 374; через уповноважену особу – 15; через органи влади – 1093; через засоби масової інформації – 0; від інших органів, установ, організацій – 189;

за ознакою надходження: первинні – 8102; повторні – 95; дублетні – 110; неодноразові – 286; масові – 33;

за видами: пропозиції (зауваження) – 10, заяви (клопотання) – 8397, скарги – 219;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 3544, жіноча – 5058, не визначено – 24;

за типом: телеграми – 0, листи – 8060, усні – 399, електронні – 167, петиція – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 8240, колективні – 373, анонімні – 13;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 120, дитина війни – 420, інвалід Великої Вітчизняної війни – 19, інвалід війни – 223, учасник бойових

дій – 1242, ветеран праці – 231, ветеран військової служби – 10, інвалід I групи – 266, інвалід II групи – 685, інвалід III групи – 548, дитина-інвалід – 8, одинока мати – 46, мати-героїня – 13, багатодітна сім'я – 61, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи, – 14, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 41, дитина – 4.

Вирішенню проблем, з якими звертаються громадяни вищезазначених категорій, приділяється особлива увага. Зокрема, за рахунок обласного бюджету з метою підтримки 5848 сімей громадян зазначених категорій, у тому числі й тих, які звернулися до облдержадміністрації, виділено 8 млн 60 тис. грн для надання одноразової матеріальної допомоги.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 51,2% від загальної кількості. Крім того, частка звернень від військовослужбовців становить 2,9%, пенсіонерів з числа військовослужбовців – 0,3%, робітників – 2,4%, селян – 0,9%, працівників бюджетної сфери – 1,0%, державних службовців – 0,4%, підприємців – 0,4%, безробітних – 1,4%, учнів та студентів – 0,3%, осіб, що позбавлені волі, – 0,01%, служителів релігійних організацій – 0,06%, журналістів – 0,03%.

За підсумками розгляду звернень протягом 9 місяців 2018 року: вирішено позитивно – 4650 (53,9%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); дано роз'яснення – 3475 (40,3%); переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 78 (0,9%); 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” – 23 (0,3%); 400 звернень (4,6%) – у стадії розгляду.

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським обласним контактним центром, яким протягом 9 місяців 2018 року опрацьовано 50087 звернень з державної установи “Урядовий контактний центр”, що на 1,1% більше кількості звернень, опрацьованих за аналогічний період 2017 року (49543 звернення).

Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: комунального господарства – 17786 звернень (35,5% від загальної кількості питань); соціального захисту населення – 13823 (27,6%). Порушувалися також питання охорони здоров'я – 3285 (6,6%); благоустрою та будівництва – 3255 (6,5%); діяльності службових осіб – 3039 (6,1%); транспортного обслуговування – 1051 (2,1%); освіти – 887 (1,8%).

У складі обласного контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, на яку упродовж 9 місяців 2018 року надійшло 45744 звернення. Оперативно у телефонному режимі надано роз'яснення на 13467 звернень. Опрацьовано 32277 зареєстрованих звернень, що на 17,1% менше, ніж кількість опрацьованих звернень за аналогічний період 2017 року (38929 звернень).

Громадянами області найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 14551 звернення (45,1% від загальної кількості опрацьованих питань); благоустрою та будівництва – 5608 (17,4%); соціального захисту населення – 2142 (6,6%). Порушувалися також питання транспортного обслуговування – 1720 (5,3%); діяльності службових осіб – 1198 (3,7%);

охорони здоров'я – 1182 (3,7%); побутових справ – 688 (2,1%); пенсійного забезпечення – 656 (2,0%); освіти – 621 (1,9%).

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 3745 звернень, що надійшли на веб-портал (11,6% від загальної кількості опрацьованих звернень). Через мобільний додаток за звітний період надійшло 224 звернення.

Керівництвом облдержадміністрації здійснено 168 особистих прийомів громадян (в облдержадміністрації – 100, виїзних – 68), де розглянуто 374 звернення.

Протягом 9 місяців 2018 року вирішено позитивно значну кількість порушених громадянами у зверненнях питань, зокрема, соціальні питання 4260 заявників (надання матеріальної допомоги, отримання соціальних виплат, перерахунок пенсії, забезпечення санаторно-курортним лікуванням). Крім того, організовано надання медичних послуг 210 заявникам; за 74 зверненнями вирішено проблемні питання комунального господарства, врегульовано транспортне сполучення між населеними пунктами, відновлено телефонний зв'язок; вжито заходів реагування на 40 звернень з екологічних питань, а також вирішено інші важливі 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).

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*