

Інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян в Одеській обласній державній адміністрації у 2021 році

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», розпоряджень голови Одеської обласної державної адміністрації вжито низку організаційних заходів для удосконалення роботи із зверненнями громадян в обласній державній адміністрації.

Облік заяв, скарг та пропозицій громадян здійснюється окремо від інших видів діловодства відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації».

Впродовж 2021 року обласною державною адміністрацією опрацьовано **3598** заяв, скарг та пропозицій, у тому числі: **2575** отримано поштою (із них **319** – електронною поштою) та **1023** на особистому прийомі громадян працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

У порівнянні з попереднім 2020 роком кількість звернень громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації, зменшилась з **3985** до **3598**.

Збільшилась частка звернень громадян на особистому прийомі - з **924** у 2020 році до **1023** у 2021 році.

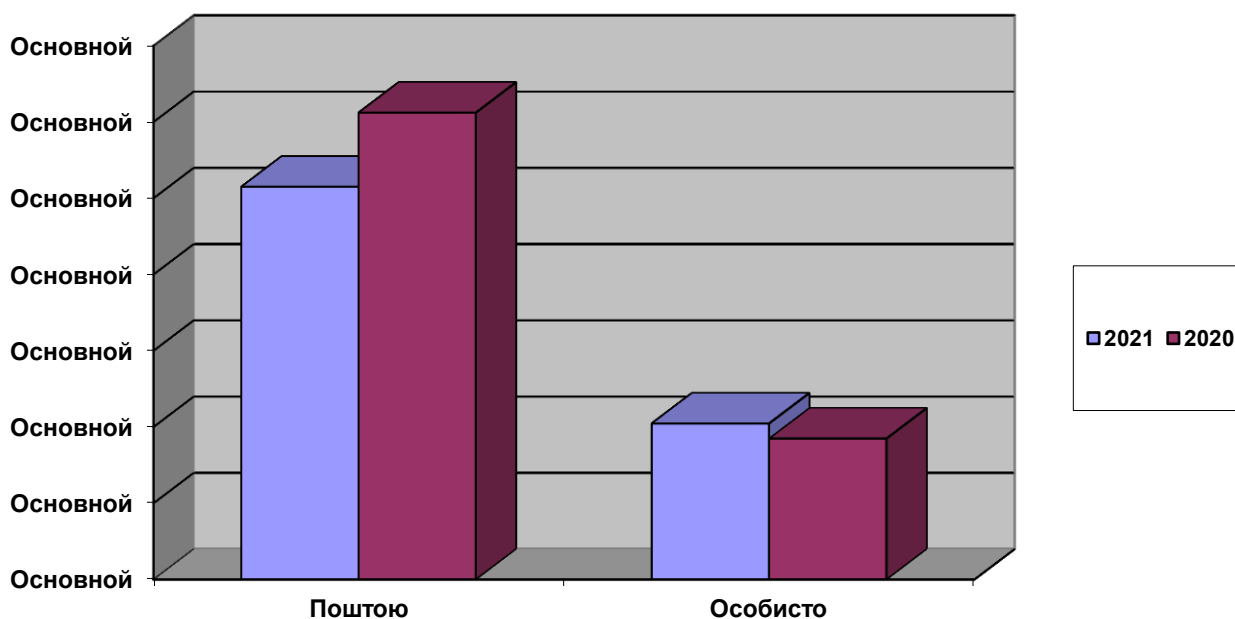


Рис. 1 Кількість звернень за формою надходження

Таблиця 1

	2020 рік	2021 рік	Абсолютний приріст (+/-)
Кількість звернень на особистому прийомі	924	1023	+99
Кількість звернень, які надійшли поштою	3061	2575	-486
Всього звернень громадян	3985	3598	-410
З них:	-	-	-
повторних	301	91	-210
колективних	561	578	+17
Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	3985	3598	-387
Кількість заявників	52323	38164	-14159

Як свідчить аналіз звернень громадян за територіальною ознакою, переважна більшість заяв, скарг та пропозицій надійшла до обласної державної адміністрації від мешканців:

- міста Одеси – **1574**, або 43,75% від загальної кількості звернень;
- Одеського району – **515**, або 14,31%;
- Білгород-Дністровського району – **282**, або 7,84%;
- Подільського району – **201**, або 5,59%;
- Ізмаїльського району – **188**, або 5,23%;
- Болградського району – **164**, або 4,56%;
- Роздільнянського району – **131**, або 3,64%;
- Березівського району – **83**, або 2,31%;
- інших областей України – **460**, або 12,7% від загальної кількості звернень громадян.

Слід зазначити, що ці показники зменшилися відповідно тих, що спостерігалися у попередньому році.

У 2021 році спостерігалось незначне збільшення кількості колективних звернень з **561** до **578**, що становить майже 3%. Проте кількість повторних звернень громадян зменшилась з **301** до **91**, що становить майже 70% у порівнянні з 2020 роком.

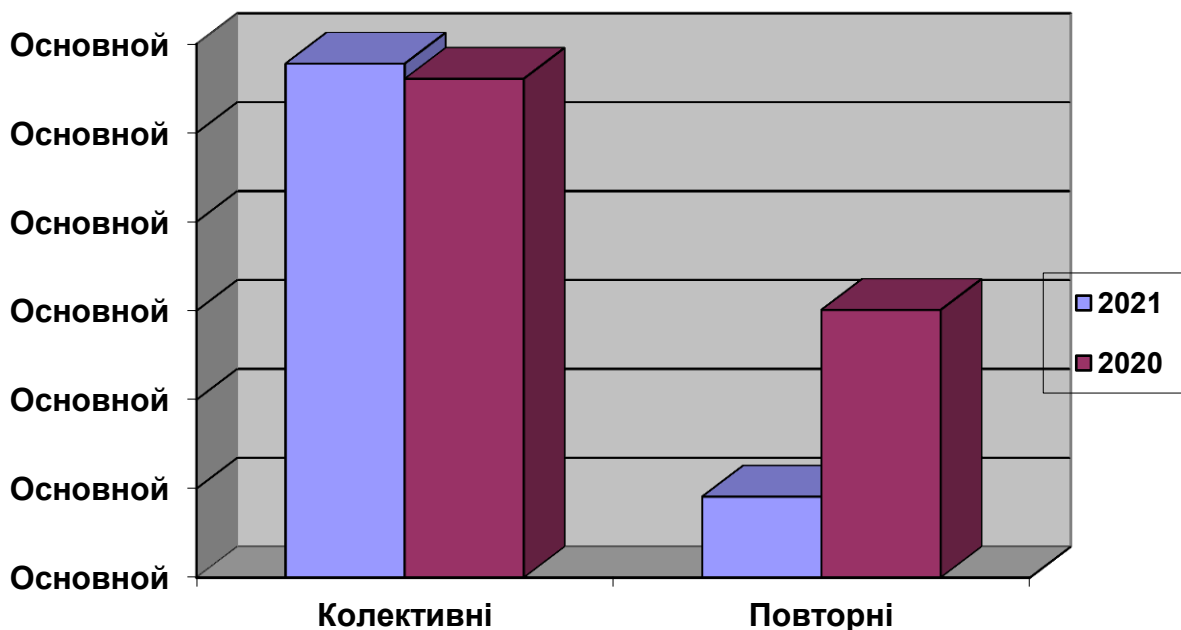


Рис. 2 Порівняльний аналіз кількості звернень

Окремо слід відзначити кількість звернень громадян, направлених на розгляд до обласної державної адміністрації вищими органами влади, у порівнянні з минулорічними показниками зменшилась на 22,36% і становить **1649** звернень у порівнянні з минулим 2020 роком, яка становила **2124** звернення.

Зменшилась загальна кількість звернень громадян, направлених до обласної державної адміністрації з Верховної Ради України, яка становить **103** звернення у порівнянні з минулим роком – **109** звернень.

Офісом Президента України надіслано **655** звернень, що на 3,51% більше, у порівнянні з минулим роком – **632** звернення.

Кабінетом Міністрів України на розгляд до обласної державної адміністрації надіслано **414** звернень, що на 33,33% більше (у минулому році – **276** звернень).

Зменшилась кількість звернень представників пільгових категорій з **592** до **570** у порівнянні з минулорічними показниками. Із них від:

- матерів-героїнь – **5** (у 2020 році - **9** звернень);
- членів багатодітних сімей, одиноких матерів – **86** (у 2020 році - **94**);
- осіб з інвалідністю Великої Вітчизняної війни – **5** (у 2020 році - **7**);
- учасників війни та бойових дій – **79** (у 2020 році - **43**);
- осіб з інвалідністю, ветеранів праці – **395** (у 2020 році - **344**).

Тематика звернень громадян:

Таблиця 2

Зміст питання	Кількість питань, порушених у зверненнях у 2020 році	Кількість питань, порушених у зверненнях у 2021 році	Абсолютний приріст (+/-)
Соціального захисту	932	919	-13
Комунального господарства	410	468	+58
Аграрна політика і земельні відносини	297	210	-87
Житлова політика	207	122	-85
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян	164	146	-18
Охорони здоров'я	198	198	0
Транспорт і зв'язок	112	86	-26
Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	145	93	-52
Праця та заробітна плата	117	58	-59
Інше	505	704	+119

Першість серед питань, порушених заявниками у зверненнях до обласної державної адміністрації, займають питання соціального захисту – **919** (25.54% від загальної кількості звернень), питання комунального господарства – **468** (13,01% від загальної кількості звернень).

Питання аграрної політики та земельних відносин порушили **210** разів (5,84% від загальної кількості звернень).

Питання охорони здоров'я порушили **198** разів (5,5% від загальної кількості звернень).

Питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – **146** звернень.

Питання житлової політики - **122** звернення.

Серед загальної кількості звернень, що надійшли у 2021 році:

136 – вирішено позитивно,

14 – відмовлено у задоволенні,

2164 – дано роз'яснення,

91 – перебувають у стадії розгляду,

1193 – опрацьовані відповідно до статей 5, 7, 8 та 17 Закону України «Про звернення громадян».

Протягом 2021 року керівництвом обласної державної адміністрації здійснено низку заходів для забезпечення прав громадян на звернення, а саме:

- щотижня аналізується стан справ щодо дотримання строків та результативності розгляду порушених у зверненнях громадян питань для підвищення персональної відповідальності керівників структурних підрозділів обласної державної адміністрації за якість та строки їх опрацювання.

- щоквартально головами райдержадміністрацій, міськими головами міст обласного значення, керівниками структурних підрозділів обласної державної адміністрації подаються звіти про роботу зі зверненнями громадян і хід виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008. Звітування голів райдержадміністрацій проводиться також під час робочих поїздок голови та заступників голови обласної державної адміністрації до районів області.

З метою забезпечення контролю за організацією роботи із зверненнями громадян у районних державних адміністраціях надається практична та методична допомога щодо організації даної роботи.

Згідно з пунктом 2 розпорядження голови Одеської обласної державної адміністрації від 19 березня 2020 року №191/од-2020 «Про невідкладні заходи, спрямовані на запобігання поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19) та забезпечення карантину» проведення особистих прийомів громадян тимчасово скасовано.

Приймаються усні звернення від громадян, що звертаються «телефоном довіри» та на «гарячу телефонну лінію» облдержадміністрації.

Впродовж 2021 року під час роботи «гарячих телефонних ліній» керівництвом обласної державної адміністрації прийнято **159** усних звернень від громадян (у порівнянні з минулим роком кількість дзвінків зменшилась), у 2020 році кількість усних звернень становила **187**.

Інформація про функціонування телефонних «гарячих ліній» Одеської обласної державної адміністрації

Повна назва телефонної «гарячої лінії»	Телефонний номер, адреса електронної пошти	Адреса сторінки веб-сайту, де розміщена інформація про «гарячу лінію»	Графік роботи «гарячої лінії», довідкової телефонної служби
Гаряча телефонна лінія	(048) 71 89 284, obr_citizen@odessa.gov.ua	https://oda.odessa.gov.ua/oda/contact-oda/pryjom-gromadyan/	з 10:00 до 12:00, щовівторка
Телефон довіри	(048) 71 89 271, obr_citizen@odessa.gov.ua	https://oda.odessa.gov.ua/oda/contact-oda/pryjom-gromadyan/	з 10:00 до 12:00, у робочі дні

На офіційному веб-сайті облдержадміністрації висвітлюється інформація про заходи щодо забезпечення виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». Зокрема, громадяни мають можливість звернутись до облдержадміністрації через веб-сайт за допомогою спеціальної форми зворотного зв'язку.

Для попередження та оперативного реагування на проблеми, що найбільше турбують мешканців області, обласна державна адміністрація продовжує здійснювати моніторинг надходжень і стану розгляду звернень, які за дорученням розглядають структурні підрозділи облдержадміністрації, територіальні підрозділи центральних органів виконавчої влади, райдержадміністрації та міські ради міст обласного значення.

Виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» постійно перебуває на контролі в обласній державній адміністрації.