

Інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян в Одеській обласній державній адміністрації у 2022 році

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», 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», 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 здійснювався 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» окремо від інших видів діловодства.

Впродовж 2022 року обласною державною адміністрацією опрацьовано 2519 заяв, скарг та пропозицій, у тому числі: 944 отримано поштою (із них 605 – електронною поштою) та 639 на особистому прийомі громадян.

Кількість громадян, які звернулися до обласної державної адміністрації, зменшилась із 3598 у 2021 році до 2519 у 2022 році.

Зменшилась частка звернень громадян на особистому прийомі - із 1023 у 2021 році до 639 у 2022 році.

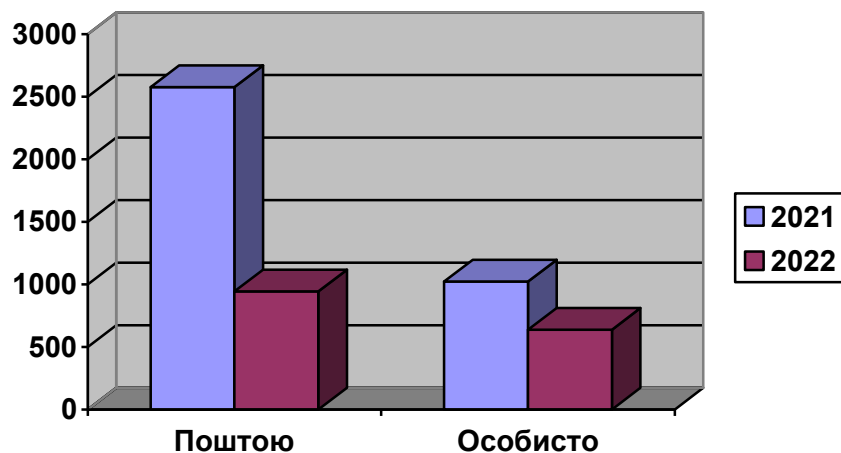


Рис. 1 Кількість звернень за формою надходження

Таблиця 1

	2021 рік	2022 рік	Абсолютний приріст (+/-)
Кількість звернень на особистому прийомі	1023	639	-384
Кількість звернень, які надійшли поштою	2575	944	-1631
Всього звернень громадян	3598	2519	-1079
З них:	-	-	-
повторних	91	117	+26
колективних	578	321	-257
Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	3598	2519	-1079
Кількість заявників	38164	11906	-26258

Як свідчить аналіз звернень громадян за територіальною ознакою, переважна більшість заяв, скарг та пропозицій надійшла до обласної державної адміністрації від мешканців Одеської області – 2266 (89,96 % від загальної кількості звернень), а саме:

- міста Одеса – 1172, або 43,53 % від загальної кількості звернень;
- Одеського району – 527, або 20,92 %;
- Березівського району – 63, або 2,50 %;
- Білгород-Дністровського району – 174, або 6,91 %;
- Болградського району – 79, або 3,14 %;
- Ізмаїльського району – 118, або 4,68 %;
- Подільського району – 83, або 3,29 %;
- Роздільнянського району – 50, або 1,98 %.

Від мешканців інших регіонів України – 253 заяв, скарг та пропозицій, або 10,04 % від загальної кількості звернень громадян.

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

Протягом 2022 року спостерігалось зменшення кількості колективних звернень з 578 до 321, що становить 44,46 %, відповідно кількість повторних звернень громадян збільшилась з 91 до 117, що становить 28,57 % у порівнянні з минулим роком.

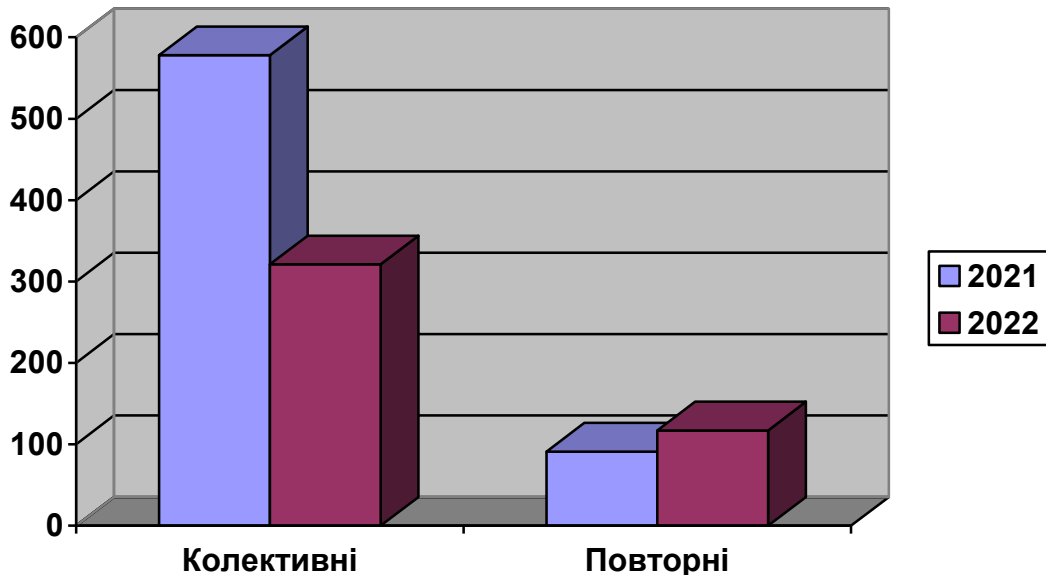


Рис. 2 Порівняльний аналіз кількості звернень

Окремо слід відзначити кількість звернень громадян, направлених на розгляд до обласної державної адміністрації вищими органами влади, у порівнянні з минулорічними показниками зменшилась на 43,24 % і становить 936 звернень у порівнянні з минулим 2021 роком, яка становила 1649 звернення.

Зменшилась загальна кількість звернень громадян, направлених до обласної державної адміністрації з Верховної Ради України на 39,22 %, яка становить 62 звернень, у порівнянні з минулим роком – 103 звернень.

Офісом Президента України надіслано 277 звернень, що на 57,71 % менше, у порівнянні з минулим роком – 655 звернень.

Кабінетом Міністрів України на розгляд до обласної державної адміністрації надіслано 150 звернень, що на 63,77 % менше, у минулому році – 414 звернень.

Зменшилась кількість звернень представників пільгових категорій з 570 до 375 в порівнянні з минулорічними показниками. Із них від:

- матерів-героїнь – 3 (у 2021 році -5 звернень);
- членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 47 (у 2021 році -86);
- осіб з інвалідністю Великої Вітчизняної війни – 0 (у 2021 році -5);
- учасників війни та бойових дій – 53 (у 2021 році -79);
- осіб з інвалідністю, ветеранів праці – 261 (у 2021 році -395).

Тематика звернень громадян:

Таблиця 2

Зміст питання	Кількість питань, порушених у зверненнях у 2021 році	Кількість питань, порушених у зверненнях у 2022 році	Абсолютний приріст (+/-)
Соціального захисту	919	417	-502
Комунального господарства	468	482	+14
Аграрна політика і земельні відносини	210	65	-145
Житлова політика	122	56	-66
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян	146	186	+40
Охорони здоров'я	198	147	-51
Транспорт і зв'язок	86	82	-4
Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	93	59	-34
Праця та заробітна плата	58	64	+6
Інше	704	568	-136

Першість серед питань, порушених заявниками у зверненнях до обласної державної адміністрації, займають питання комунального господарства – 482 (19,13 % від загальної кількості звернень) та питання соціального захисту – 417 (16,55 % від загальної кількості звернень),

Питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації порушили – 186, що становлять 7,38 % від загальної кількості звернень.

Питання охорони здоров'я порушили – 147 раз, що становлять 5,84 % від загальної кількості звернень.

Питання транспорту та зв'язку порушили – 82 рази (3,26 % від загальної кількості звернень).

Питання з діяльності місцевих органів виконавчої влади порушили – 73 рази (2,90 % від загальної кількості звернень).

Питання аграрної політики та земельних відносин порушили – 65 раз (2,58 % від загальної кількості звернень) та питання праці і заробітна плата порушили – 64 рази (2,54 % від загальної кількості звернень).

Питання з освіти, наукові, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності порушили – 59 раз (2,34 % від загальної кількості звернень).

Питання житлової політики мешканці області порушили – 56 раз, що становлять 2,22 % від загальної кількості звернень.

Протягом 2022 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 надано практичну та методичну допомогу 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.

Окрема увага приділялася облдержадміністрацією зверненням громадян пільгових категорій населення (жінки, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", особи з інвалідністю, герої України, ветерани війни та праці, учасники війни та бойових дій громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері).

Приймаються усні звернення від громадян, що звертаються «телефоном довіри» та «гарячої телефонної лінії».

Впродовж 2022 року під час роботи «гарячих телефонних ліній» обласною державною адміністрацією отримано та вжито відповідних заходів на дзвінки громадян – 92 у порівнянні з минулим роком кількість дзвінків зменшилась, у 2021 року становило –159 усних звернень.

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

Облдержадміністрація приділяє значну увагу роз'яснювальній роботі серед громадян. 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.