

Інформація
про підсумки роботи зі зверненнями громадян в Одеській обласній
державній адміністрації у II кварталі 2023 року

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».

Впродовж II кварталу 2023 року обласною державною адміністрацією опрацьовано 608 заяв, скарг та пропозицій, у тому числі: 168 отримано поштою, із них 123 звернень громадян отримані електронною поштою, та 155 – на особистому прийомі працівниками відділу роботи із зверненнями громадян.

Таблиця 1

	квітень-червень 2023 року
Кількість звернень на особистому прийомі	155
Кількість звернень, які надійшли поштою та електронною поштою	168
Всього звернень громадян	608
З них:	
повторних	64
колективних	65
Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	608
Кількість заявників	3667

Як свідчить аналіз звернень громадян за територіальною ознакою, переважна більшість заяв, скарг та пропозицій надійшла до обласної державної адміністрації від мешканців Одеської області – 544 (89,47 % від загальної кількості звернень), а саме:

- міста Одеси – 310, або 50,99 % від загальної кількості звернень;
- Одеського району – 111, або 18,26 %;
- Березівського району – 11, або 1,81 %;
- Білгород-Дністровського району – 27, або 4,44 %;
- Болградського району – 14, або 2,30 %;
- Ізмаїльського району – 37, або 6,09 %;
- Подільського району – 22, або 3,62 %;
- Роздільнянського району – 12, або 1,97 %.

Від мешканців інших регіонів України – 64, або 10,53 % від загальної кількості звернень громадян.

Протягом аналізованого періоду до облдержадміністрації надійшло 129 звернення від представників пільгових категорій, із них від:

- членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 16;
- учасників війни, учасників бойових дій – 5;
- дітей війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, ветеранів військової служби – 5;
- осіб з інвалідністю, ветеранів праці – 84.

Тематика звернень громадян:

Таблиця 2

Зміст питання	Кількість питань, порушених у зверненнях у квітень-червень 2023 року
Соціальний захист	162
Комунальне господарство	83
Охорона здоров'я	52
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян	26
Діяльність місцевих органів виконавчої влади	17
Аграрна політика і земельні відносини	17
Житлова політика	19
Праця та заробітна плата	8
Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	25
Інше	110

Першість серед питань, порушених заявниками у зверненнях до облдержадміністрації, займають питання соціального захисту – 162 (що становить 26,64 % від загальної кількості) та питання комунального господарства – 83, що становить 13,65 % від загальної кількості.

Також актуальними залишаються питання охорони здоров'я. Мешканці області порушили його 52 рази, що становить 8,55 % від загальної кількості звернень.

Питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – 26 разів, що становить 4,28 % від загальної кількості звернень.

З питань освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 25 разів, що становлять 4,11 % від загальної кількості звернень.

Питання житлової політики – 19 разів, що становить 3,13 % від загальної кількості звернень.

З питань аграрної політики та земельних відносин, з питань діяльності місцевих органів виконавчої влади по 17 разів, що становить по 2,80 % від загальної кількості звернень.

Питання культури та культурної спадщини, туризму – 14 разів, що становить 2,30 % від загальної кількості звернень.

З питань транспорту та зв'язку, з питань молоді, фізичної культури та спорту по 11 разів, що становить по 1,81 % від загальної кількості звернень.

Питання сімейна та гендерна політика, захист прав дітей – 8 разів, що становить 1,32 % від загальної кількості звернень.

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» та через військові дії на території України проведення особистих прийомів громадян тимчасово скасовано.

Облдержадміністрація приділяє значну увагу роз'яснювальній роботі серед населення. Зокрема, періодично на телебаченні, у засобах масової інформації та на вебсторінці 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».

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

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

**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

Впродовж II кварталу 2023 року під час роботи «гарячих телефонних ліній» обласною державною адміністрацією отримано та опрацьовано 8 звернень.

Також, слід зазначити, що відповідно до розпорядження начальника Одеської обласної військової адміністрації від 17.03.2022 № 106/А-2022 «Про створення обласної «гарячої лінії» обласної військової адміністрації «Ми на зв'язку/Мы на связи/We are in touch» протягом II кварталу 2023 року працювала «гаряча лінія» з питань внутрішньо переміщених осіб, військовослужбовців та отримання гуманітарної допомоги. Оператори «гарячої лінії» надали інформаційну та методичну допомогу 3623 громадянам, що звернулися.

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 зворотнього 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.