

Інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян в Одеській обласній державній адміністрації у III 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, у медіа».

Впродовж III кварталу 2023 року обласною державною адміністрацією опрацьовано 857 заяв, скарг та пропозицій, у тому числі: 245 отримано поштою, із них 169 звернень громадян отримані електронною поштою, та 200 – на особистому прийомі працівниками відділу роботи із зверненнями громадян.

Таблиця 1

	липень-вересень 2023 року
Кількість звернень на особистому прийомі	200
Кількість звернень, які надійшли поштою та електронною поштою	245
Всього звернень громадян	857
З них:	
повторних	74
колективних	92
Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	857
Кількість заявників	5466

Як свідчить аналіз звернень громадян за територіальною ознакою, переважна більшість заяв, скарг та пропозицій надійшла до обласної державної адміністрації від мешканців Одеської області – 753 (87,86 % від загальної кількості звернень), а саме:

- міста Одеси – 434, або 50,64 % від загальної кількості звернень;
- Одеського району – 170, або 19,84 %;
- Березівського району – 15, або 1,75 %;
- Білгород-Дністровського району – 38, або 4,43 %;
- Болградського району – 22, або 2,57 %;
- Ізмаїльського району – 41, або 4,78 %;
- Подільського району – 21, або 2,45 %;
- Роздільнянського району – 12, або 1,40 %.

Від мешканців інших регіонів України – 104, або 12,14 % від загальної кількості звернень громадян.

Протягом аналізованого періоду до облдержадміністрації надійшло 140 звернень від представників пільгових категорій, із них від:

- членів багатодітних сімей, Матерів-героїнь – 16;
- учасників війни, учасників бойових дій – 5;
- дітей війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, ветеранів військової служби – 18;
- осіб з інвалідністю, ветеранів праці – 91.

Тематика звернень громадян:

Таблиця 2

Зміст питання	Кількість питань, порушених у зверненнях у липні - вересні 2023 року
Комунальне господарство	181
Соціальний захист населення	149
Охорона здоров'я	69
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян	66
Аграрна політика і земельні відносини	52
Житлова політика	31
Культура та культурна спадщина, туризм	26
Транспорт і зв'язок	25
Діяльність місцевих органів виконавчої влади	23
Інше	118

Першість серед питань, порушених заявниками у зверненнях до облдержадміністрації, займають питання соціального захисту – 149 (що становить 17,39 % від загальної кількості) та питання комунального господарства – 181, що становить 21,12 % від загальної кількості.

Також актуальними залишаються питання охорони здоров'я. Мешканці області порушили його 69 разів, що становить 8,05 % від загальної кількості звернень.

Питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – 66 разів, що становить 7,70 % від загальної кількості звернень.

З питань освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 15 разів, що становлять 1,75 % від загальної кількості звернень.

Питання житлової політики – 31 раз, що становить 3,62 % від загальної кількості звернень.

З питань аграрної політики та земельних відносин – 52 рази, що становлять 6,07 % від загальної кількості звернень.

Питання культури та культурної спадщини, туризму – 26 разів, що становить 3,03 % від загальної кількості звернень.

З питань транспорту і зв'язку – 25 разів, що становить 2,92 % від загальної кількості звернень.

Питання діяльності місцевих органів виконавчої влади – 23 рази, що становить 2,68 % від загальної кількості звернень.

З питань екології та природних ресурсів, з питань молоді, фізичної культури та спорту по 22 рази, що становить по 2,57 % від загальної кількості звернень.

Питання праці і заробітної плати – 16 разів, що становлять 1,87 % від загальної кількості звернень.

З питань освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності, з питань діяльності місцевих органів виконавчої влади по 15 разів, що становить по 1,75 % від загальної кількості звернень.

Питання сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 6 разів, що становить 0,70 % від загальної кількості звернень.

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 III кварталу 2023 року під час роботи «гарячих телефонних ліній» обласною державною адміністрацією отримано та опрацьовано 19 звернень.

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.