

## Інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян в Одеській обласній державній (військовій) адміністрації у 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 (військової) адміністрації вжито низку організаційних заходів для удосконалення роботи із зверненнями громадян в облдержадміністрації.

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» окремо від інших видів діловодства.

Впродовж 2023 року обласною державною (військовою) адміністрацією опрацьовано 2848 заяв, скарг та пропозицій, у тому числі: 2177 отримано поштою (556 із них – електронною поштою) та 671 на особистому прийомі громадян.

Кількість громадян, які звернулися до обласної державної (військової) адміністрації, збільшилась з 2519 у 2022 році до 2848 у 2023 році.

Збільшилась частка звернень громадян на особистому прийомі - із 639 у 2022 році до 671 у 2023 році.

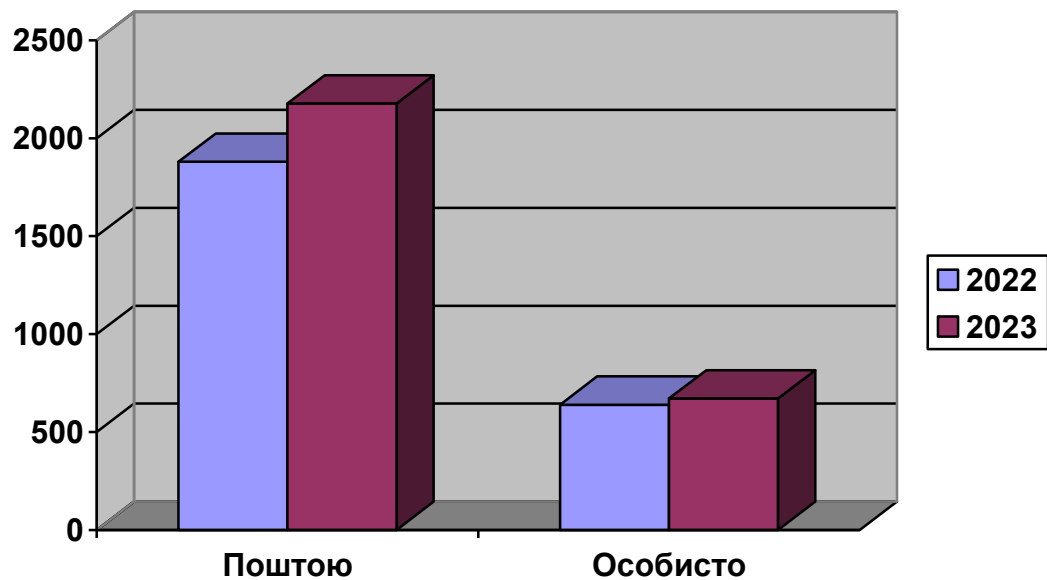


Рис. 1 Кількість звернень за формою надходження

Таблиця 1

	2022 рік	2023 рік	Абсолютний приріст (+/-)
Кількість звернень на особистому прийомі	639	671	+32
Кількість звернень, які надійшли поштою	1880	2177	+297
Всього звернень громадян	2519	2848	+329
<b>З них:</b>	-	-	-
повторних	117	285	+168
колективних	321	357	+36
Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	2519	2848	+329
Кількість заявників	11906	16801	+4895

Як свідчить аналіз звернень громадян за територіальною ознакою, переважна більшість заяв, скарг та пропозицій надійшла до обласної державної (військової) адміністрації від мешканців Одеської області – 2574 (90,38 % від загальної кількості звернень), а саме:

- міста Одеса – 1376, або 48,31 % від загальної кількості звернень;
- Одеського району – 624, або 21,91 %;
- Білгород-Дністровського району – 152, або 5,33 %;
- Ізмаїльського району – 135, або 4,74 %;
- Подільського району – 96, або 3,37 %;
- Болградського району – 69, або 2,42 %;
- Березівського району – 61, або 2,14 %;
- Роздільнянського району – 61, або 2,14 %.

Від мешканців інших регіонів України – 275, або 9,65 % від загальної кількості звернень громадян.

Слід зазначити, що кількість звернень від мешканців Одеської області збільшилась на 79,56 % у порівнянні з минулим 2022 роком, яка становила 2266 звернень.

Протягом 2023 року кількість колективних звернень збільшилась з 321 до 357, що становить 111,21 %, відповідно кількість повторних звернень громадян також збільшилась з 117 до 285, що становить 243,59 % у порівнянні з минулим роком.

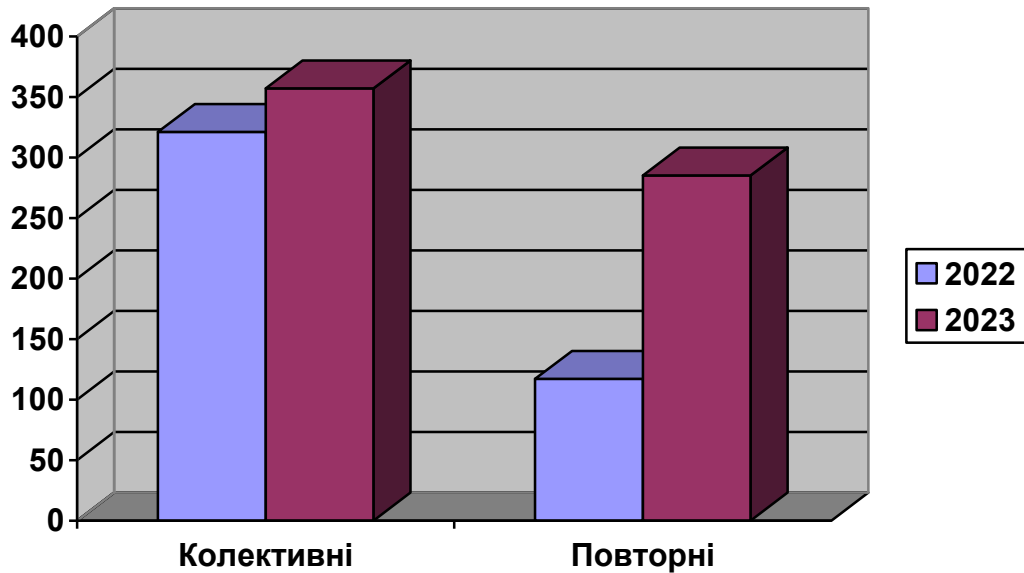


Рис. 2 Порівняльний аналіз кількості звернень

Окремо слід відзначити кількість звернень громадян, направлених на розгляд до обласної державної (військової) адміністрації вищими органами влади, у порівнянні з минулорічними показниками збільшилась на 141,77 % і становить 1327 звернень у порівнянні з минулим 2022 роком, яка становила 936 звернень.

Збільшилась загальна кількість звернень громадян, направлених до обласної державної (військової) адміністрації з Верховної Ради України, на 127 %, яка становить 79 звернень у порівнянні з минулим роком – 62 звернення.

Офісом Президента України надіслано 423 звернення, що на 152,71 % більше у порівнянні з минулим роком – 277 звернень.

Кабінетом Міністрів України на розгляд до обласної державної (військової) адміністрації надіслано 354 звернення, що на 236 % більше у порівнянні з минулим роком – 150 звернень.

Збільшилась кількість звернень представників пільгових категорій з 375 до 565 в порівнянні з минулорічними показниками. Із них від:

- матерів-героїнь – 2 (у 2022 році – 3 звернення).
- членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 37 (у 2022 році – 47);
- осіб з інвалідністю, ветеранів праці – 386 (у 2022 році – 261);
- учасників війни та бойових дій – 50 (у 2022 році – 53);
- особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 1 (у 2022 році – 0).

## Тематика звернень громадян

Таблиця 2

Зміст питання	Кількість питань, порушених у зверненнях у 2022 році	Кількість питань, порушених у зверненнях у 2023 році	Абсолютний приріст (+/-)
Соціальна політика, соціальний захист населення	417	519	+102
Комунальне господарство	482	565	+83
Аграрна політика і земельні відносини	65	100	+35
Житлова політика	56	91	+35
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	186	183	-3
Охорона здоров'я	147	226	+79
Транспорт і зв'язок	82	68	-14
Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	59	80	+21
Праця та заробітна плата	64	47	-17
Інше	568	503	-65

Першість серед питань, порушених заявниками у зверненнях до обласної державної (військової) адміністрації, займають питання з комунального господарства – 565 (19,84 % від загальної кількості звернень) та питання соціальної політики, соціального захисту населення – 519 (18,22 % від загальної кількості звернень).

Питання охорони здоров'я порушили 226 разів, що становить 7,94 % від загальної кількості звернень.

Питання з забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації порушили 183 рази (6,43 % від загальної кількості звернень).

Питання аграрної політики і земельних відносин порушили 100 разів (3,51 % від загальної кількості звернень).

Питання житлової політики порушили 91 раз (3,20 % від загальної кількості звернень).

Питання з освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності порушили 80 разів (2,81 % від загальної кількості звернень).

Питання з діяльності місцевих органів виконавчої влади порушили 75 разів (2,63 % від загальної кількості звернень).

Питання транспорту і зв'язку порушили 68 разів (2,39 % від загальної кількості звернень).

Питання культури та культурної спадщини, туризму порушили 65 разів (2,28 % від загальної кількості звернень).

Питання молоді, фізичної культури і спорту порушили 56 разів (1,97 % від загальної кількості звернень).

Питання з екології та природних ресурсів мешканці області порушили 50 разів (1,76 % від загальної кількості звернень).

Протягом 2023 року керівництвом обласної державної (військової) 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 (військової) адміністрації за якість та строки їх опрацювання;

- щоквартально головами райдержадміністрацій, міськими головами міст обласного значення, керівниками структурних підрозділів обласної державної (військової) 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 (військової) адміністрації до районів області.

З метою забезпечення контролю за організацією роботи із зверненнями громадян у районних державних (військових) адміністраціях надано практичну та методичну допомогу щодо організації даної роботи.

Обласна державна (військова) адміністрація 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, одинокі матері).

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

**Інформація  
про функціонування телефонних «гарячих ліній»  
Одеської обласної державної (військової) адміністрації**

Повна назва телефонної «гарячої лінії»	Телефонний номер	Графік роботи «гарячої лінії», довідкової телефонної служби
Гаряча телефонна лінія	(048) 718 92 84	з 10:00 до 12:00, щовівторка
Телефон довіри	(048) 718 92 71	з 10:00 до 12:00, у робочі дні

Впродовж 2023 року під час роботи «гарячих телефонних ліній» обласною державною (військовою) адміністрацією отримано та опрацьовано 61 звернення. У порівнянні з минулим роком кількість дзвінків зменшилась, у 2022 році становило 92 усних звернення.

Облдержадміністрація приділяє значну увагу роз'яснювальній роботі серед громадян. На офіційному вебсайті 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 вебсайт за допомогою спеціальної форми зворотнього зв'язку.

Для попередження та оперативного реагування на проблеми, що найбільше турбують мешканців області, обласна державна (військова) 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 (військовій) адміністрації.