

## Інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян в Одеській обласній державній (військовій) адміністрації у I кварталі 2024 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 I кварталу 2024 року обласною державною (військовою) адміністрацією опрацьовано 725 заяв, скарг та пропозицій, у тому числі: 268 отримано поштою (163 із них – електронною поштою) та 179 на особистому прийомі громадян. Решта (278) надійшла від інших органів влади.

Таблиця 1

	січень-березень 2024 року
Кількість звернень на особистому прийомі	179
Кількість звернень, які надійшли поштою та електронною поштою	268
Всього звернень громадян	725
З них:	
повторних	91
колективних	83
Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	725
Кількість заявників	3458

Як свідчить аналіз звернень громадян за територіальною ознакою, переважна більшість заяв, скарг та пропозицій надійшла до обласної державної (військової) адміністрації від мешканців Одеської області – 641 (88,41 % від загальної кількості звернень), а саме:

- міста Одеси – 343, або 47,31 % від загальної кількості звернень;
- Одеського району – 148, або 20,41 %;
- Білгород-Дністровського району – 49, або 6,76 %;
- Ізмаїльського району – 33, або 4,55 %;
- Подільського району – 22, або 3,03 %;
- Болградського району – 21, або 2,90 %;
- Березівського району – 15, або 2,07 %;
- Роздільнянського району – 10, або 1,38 %.

Від мешканців інших регіонів України – 84, або 11,59 % від загальної кількості звернень громадян.

Протягом аналізованого періоду до облдержадміністрації надійшло 98 звернень від представників пільгових категорій, із них від:

- матерів-героїнь – 1;
- учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 1;
- одиноких матерів – 4;
- дітей війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, ветеранів військової служби – 8;
- учасників війни та бойових дій – 12;
- осіб з інвалідністю, ветеранів праці – 56.

### Тематика звернень громадян

Таблиця 2

Зміст питання	Кількість питань, порушених у зверненнях у січні-березні 2024 року
Соціальна політика, соціальний захист населення	145
Комунальне господарство	113
Охорона здоров'я	63
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	50
Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	48
Молодь, фізична культура і спорт	36
Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини	27
Культура та культурна спадщина, туризм	26
Екологія та природні ресурси	22
Інше	59

Першість серед питань, порушених заявниками у зверненнях до обласної державної (військової) адміністрації, займають питання соціальної політики, соціального захисту населення – 145 (20 % від загальної кількості звернень) та питання з комунального господарства – 113 (15,59 % від загальної кількості звернень).

Питання охорони здоров'я порушили 63 рази, що становить 8,69 % від загальної кількості звернень.

Питання з забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 50 разів (6,90 % від загальної кількості звернень).

Питання з освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 48 разів (6,62 % від загальної кількості звернень).

Питання молоді, фізичної культури і спорту – 36 разів (4,97 % від загальної кількості звернень).

Питання обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 27 разів (3,72 % від загальної кількості звернень).

Питання культури та культурної спадщини, туризму – 26 разів (3,59 % від загальної кількості звернень).

Питання з екології та природних ресурсів – 22 рази (3,03 % від загальної кількості звернень).

Питання праці і заробітної плати – 19 разів, що становить 2,62 % від загальної кількості звернень.

З питань транспорту і зв'язку; з питань економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва; з питань житлової політики по 17 разів, що становить по 2,34 % від загальної кількості звернень.

Питання діяльності місцевих органів виконавчої влади – 15 разів, що становить 2,07 % від загальної кількості звернень.

Питання аграрної політики та земельних відносин – 14 разів, що становить 1,93 % від загальної кількості звернень.

Питання діяльності органів місцевого самоврядування – 13 разів, що становить 1,79 % від загальної кількості звернень.

Питання фінансової, податкової, митної політики самоврядування – 10 разів, що становить 1,38 % від загальної кількості звернень.

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 I кварталу 2024 року під час роботи «гарячих телефонних ліній» обласною державною (військовою) адміністрацією отримано та опрацьовано 17 звернень.

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.