

Інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян в Одеській обласній державній (військовій) адміністрації у 2024 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 (начальника) 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 2024 року обласною державною (військовою) адміністрацією опрацьовано 2995 заяв, скарг та пропозицій, у тому числі: 1082 отримано поштою (571 із них – електронною поштою) та 896 на особистому прийомі громадян. Решта (1017) надійшла від інших органів влади.

Кількість громадян, які звернулися до обласної державної (військової) адміністрації, збільшилась з 2848 у 2023 році до 2995 у 2024 році.

Збільшилась частка звернень громадян на особистому прийомі - із 671 у 2023 році до 869 у 2024 році.

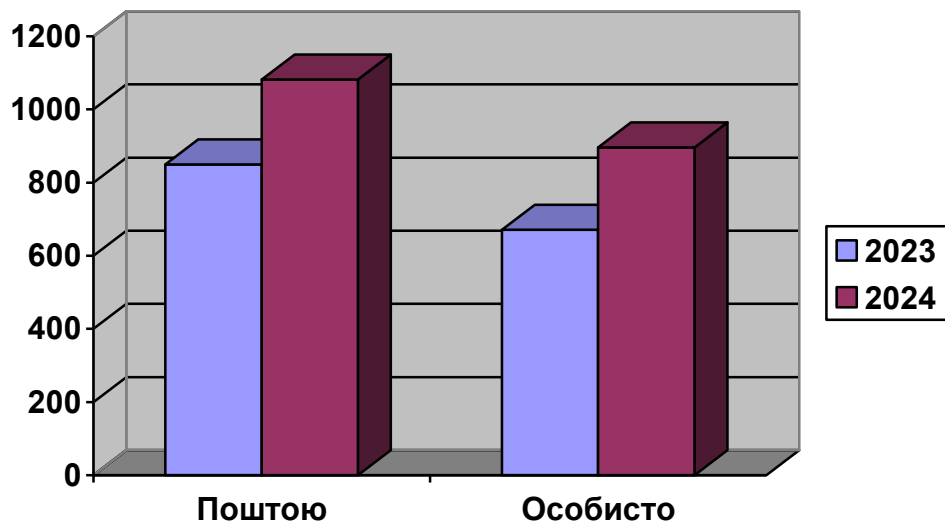


Рис. 1 Кількість звернень за формою надходження

Таблиця 1

	2023 рік	2024 рік	Абсолютний приріст (+/-)
Кількість звернень на особистому прийомі	671	896	+225
Кількість звернень, які надійшли поштою	850	1082	+232
Усього звернень громадян	2848	2995	+147
З них:	-	-	-
повторних	285	441	+156
колективних	357	378	+21
Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	2848	2995	+147
Кількість заявників	16801	21428	+4627

Як свідчить аналіз звернень громадян за територіальною ознакою, переважна більшість заяв, скарг та пропозицій надійшла до обласної державної (військової) адміністрації від мешканців Одеської області – 2652 (88,55 % від загальної кількості звернень), а саме:

- міста Одеси – 1369, або 45,71 % від загальної кількості звернень;
- Одеського району – 579, або 19,33 %;
- Білгород-Дністровського району – 186, або 6,21 %;
- Ізмаїльського району – 160, або 5,34 %;
- Роздільнянського району – 97, або 3,24 %.
- Подільського району – 93, або 3,11 %;
- Болградського району – 84, або 2,80 %;
- Березівського району – 84, або 2,80 %;

Від мешканців інших регіонів України – 343, або 11,45 % від загальної кількості звернень громадян.

Слід зазначити, що кількість звернень від мешканців Одеської області збільшилась на 3,03 % у порівнянні з минулим 2023 роком, яка становила 2574 звернень.

Протягом 2024 року кількість колективних звернень збільшилась з 357 до 378, що становить 105,88 %, відповідно кількість повторних звернень громадян також збільшилась з 285 до 441, що становить 154,74 % у порівнянні з минулим роком.

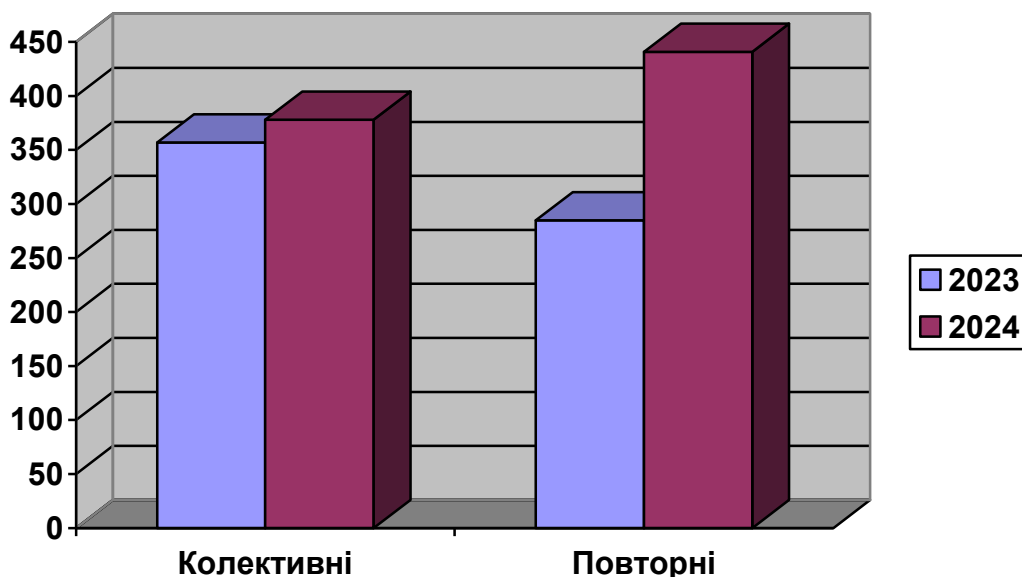


Рис. 2 Порівняльний аналіз кількості звернень

Окремо слід відзначити кількість звернень громадян, направлених на розгляд до обласної державної (військової) адміністрації вищими органами влади, у порівнянні з минулорічними показниками зменшилась на 23,36 % і становить 1017 звернень у порівнянні з минулим 2023 роком, яка становила 1327 звернень.

Збільшилась загальна кількість звернень громадян, направлених до обласної державної (військової) адміністрації з Верховної Ради України, на 3,8 %, яка становить 82 звернення у порівнянні з минулим роком – 79 звернень.

Офісом Президента України надіслано 303 звернення, що на 28,37 % менше у порівнянні з минулим роком – 423 звернення.

Кабінетом Міністрів України на розгляд до обласної державної (військової) адміністрації надіслано 255 звернень, що на 28 % менше у порівнянні з минулим роком – 354 звернення.

Зменшилась кількість звернень представників пільгових категорій з 565 до 517 в порівнянні з минулорічними показниками, з них:

- матерів-героїнь – 1 (у 2023 році – 2 звернення);
- членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 43 (у 2023 році – 37);
- осіб з інвалідністю, ветеранів праці – 306 (у 2023 році – 386);
- учасників війни та бойових дій – 48 (у 2023 році – 50);
- осіб з інвалідністю внаслідок війни – 26 (у 2023 році – 14).

Тематика звернень громадян

Таблиця 2

Зміст питання	Кількість питань, порушених у зверненнях у 2023 році	Кількість питань, порушених у зверненнях у 2024 році	Абсолютний приріст (+/-)
Соціальна політика, соціальний захист населення	519	818	+299
Комунальне господарство	565	430	-135
Аграрна політика і земельні відносини	100	75	-25
Житлова політика	91	66	-25
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	183	204	+21
Охорона здоров'я	226	279	+53
Транспорт і зв'язок	68	51	-17
Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	80	134	+54
Праця та заробітна плата	47	41	-6
Інше	503	93	-410

Першість серед питань, порушених заявниками у зверненнях до обласної державної (військової) адміністрації, займають питання соціальної політики, соціального захисту населення – 818 (27,31 % від загальної кількості звернень) та питання з комунального господарства – 430 (14,36 % від загальної кількості звернень).

Питання охорони здоров'я порушили 279 разів, що становить 9,32 % від загальної кількості звернень.

Питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації порушили 204 рази (6,81 % від загальної кількості звернень).

Питання культури та культурної спадщини, туризму порушили 160 разів (5,34 % від загальної кількості звернень).

Питання молоді, фізичної культури і спорту порушили 141 раз (4,71 % від загальної кількості звернень).

Питання освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності порушили 134 рази (4,47 % від загальної кількості звернень).

Питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва порушили 109 разів (3,64 % від загальної кількості звернень).

Питання обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин порушили 105 разів (3,51 % від загальної кількості звернень).

Питання аграрної політики і земельних відносин порушили 75 разів (2,50 % від загальної кількості звернень).

Питання житлової політики порушили 66 разів (2,20 % від загальної кількості звернень).

Питання діяльності органів місцевого самоврядування порушили 57 разів (1,90 % від загальної кількості звернень).

Питання діяльності місцевих органів виконавчої влади порушили 56 разів (1,87 % від загальної кількості звернень).

Питання екології та природних ресурсів мешканці області порушили 52 рази (1,74 % від загальної кількості звернень).

Питання транспорту і зв'язку порушили 51 раз (1,70 % від загальної кількості звернень).

Протягом 2024 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 (начальниками) 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 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 звернутися до облдержадміністрації через вебсайт за допомогою спеціальної форми зворотнього зв'язку.

Окрема увага приділяється облдержадміністрацією зверненням громадян пільгових категорій населення: жінкам, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», особам з інвалідністю, героям України, ветеранам праці, ветеранам військової служби, учасникам війни, учасникам бойових дій, громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітним сім'ям, самотнім матерям.

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 2024 року під час роботи «гарячих телефонних ліній» обласною державною (військовою) адміністрацією отримано та опрацьовано 66 звернень. У порівнянні з минулим роком кількість дзвінків збільшилась, у 2023 році становило 61 усне звернення.

Для попередження та оперативного реагування на проблеми, що найбільш турбують мешканців області, обласна державна (військова) адміністрація продовжує здійснювати моніторинг надходжень та стану розгляду звернень, які за дорученням перебувають на виконанні структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади, райдержадміністрацій та міських рад 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» перебувають на постійному контролі обласної державної (військової) адміністрації.