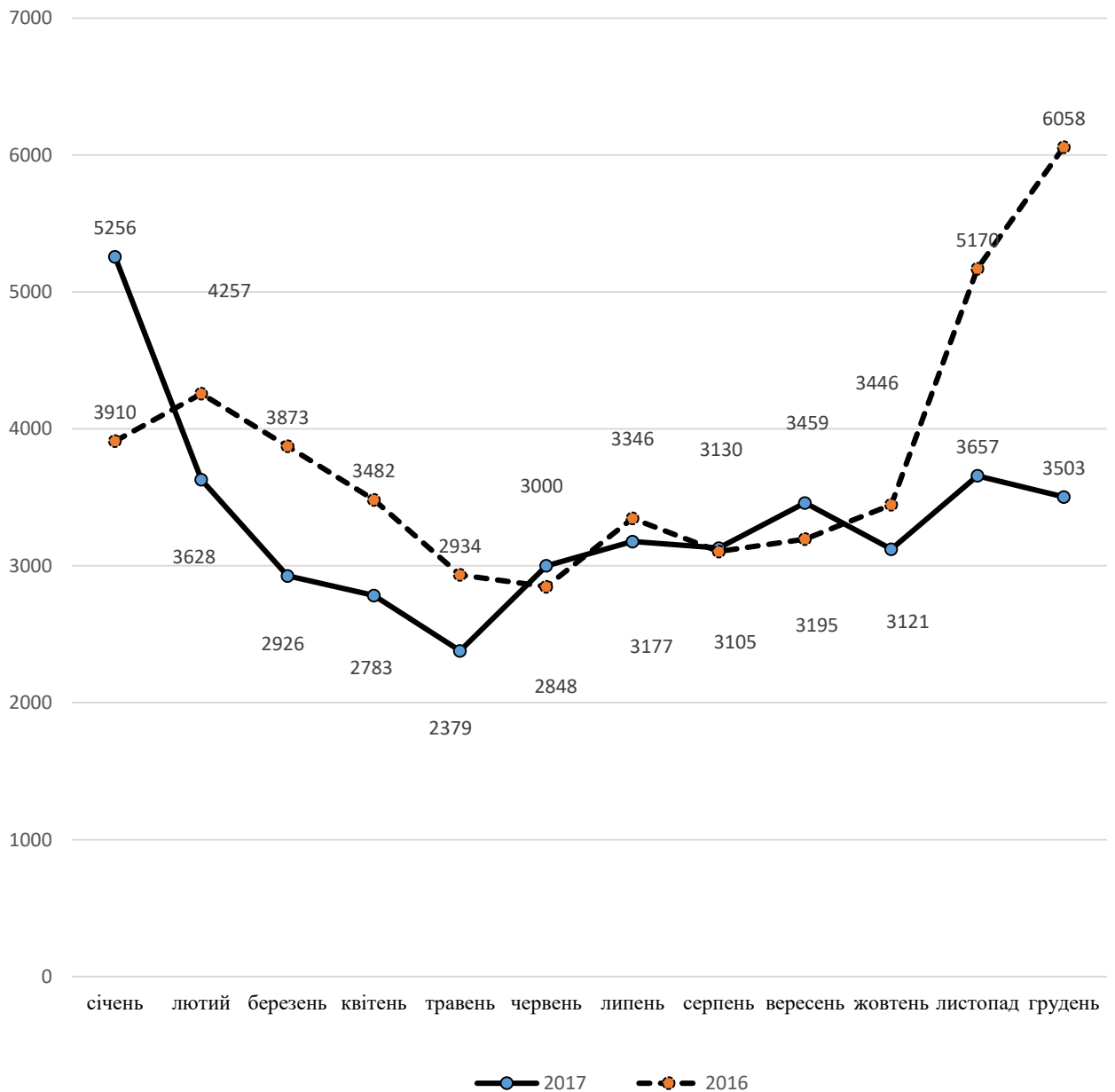


ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Управління з питань звернень громадян та доступу
до публічної інформації

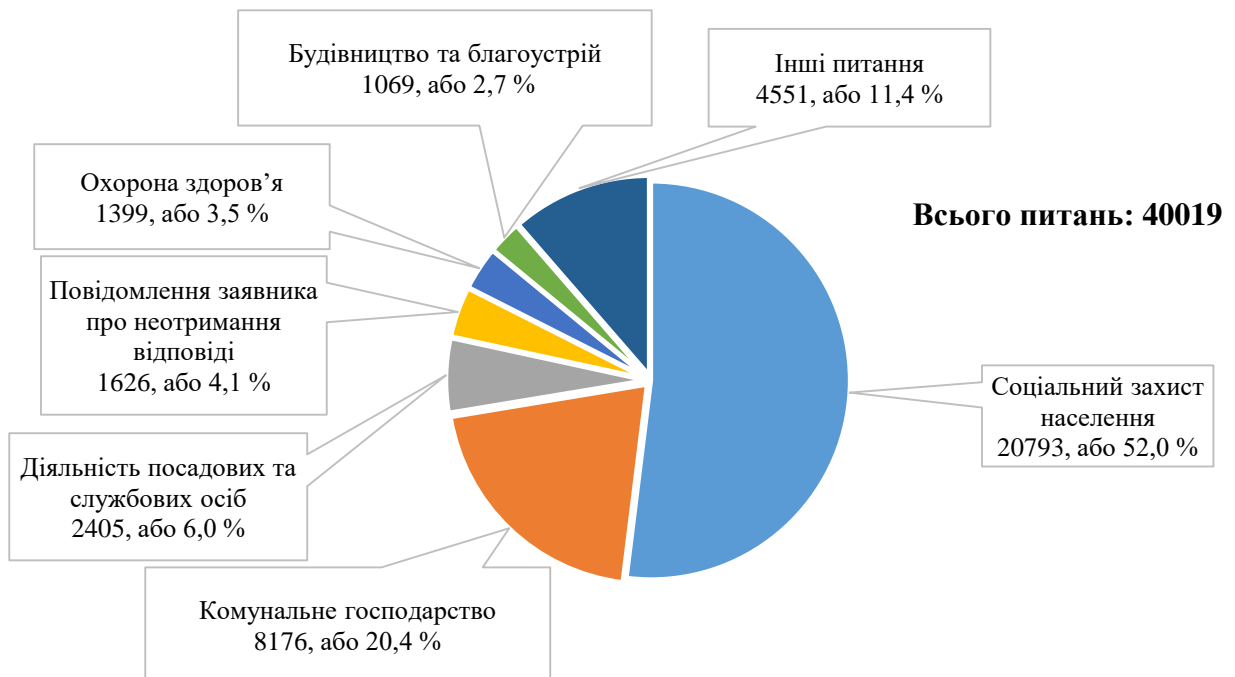
**АНАЛІЗ
ПІДСУМКІВ ВЗАЄМОДІЇ ДОНЕЦЬКОЇ
ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ, ОБЛАСНОЇ ВІЙСЬКОВО-
ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ З ДЕРЖАВНОЮ УСТАНОВОЮ
«УРЯДОВИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР»
ЗА 2017 РІК**

**Динаміка надходження звернень до урядової
«гарячої лінії», надісланих на розгляд
облдержадміністрації
у 2016-2017 роках**



За підсумками 2017 року відбулось зменшення як надходження звернень заявників на 12,3 % (40019 звернень у 2017 році проти 45624 звернень у 2016 році), так і порушених в цих зверненнях питань стосовно повідомлень про неотримання відповідей на 12,7 % (1626 питань у 2017 році проти 1863 питань у 2016 році).

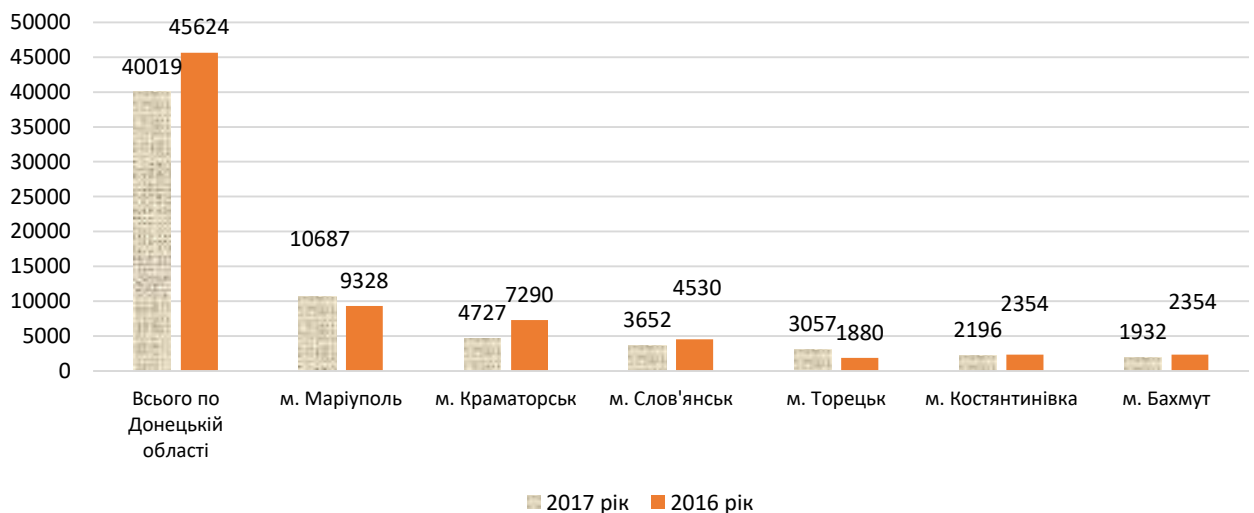
Структура питань, порушених у зверненнях заявників до урядової «гарячої лінії», що надійшли на розгляд до облдержадміністрації у 2017 році



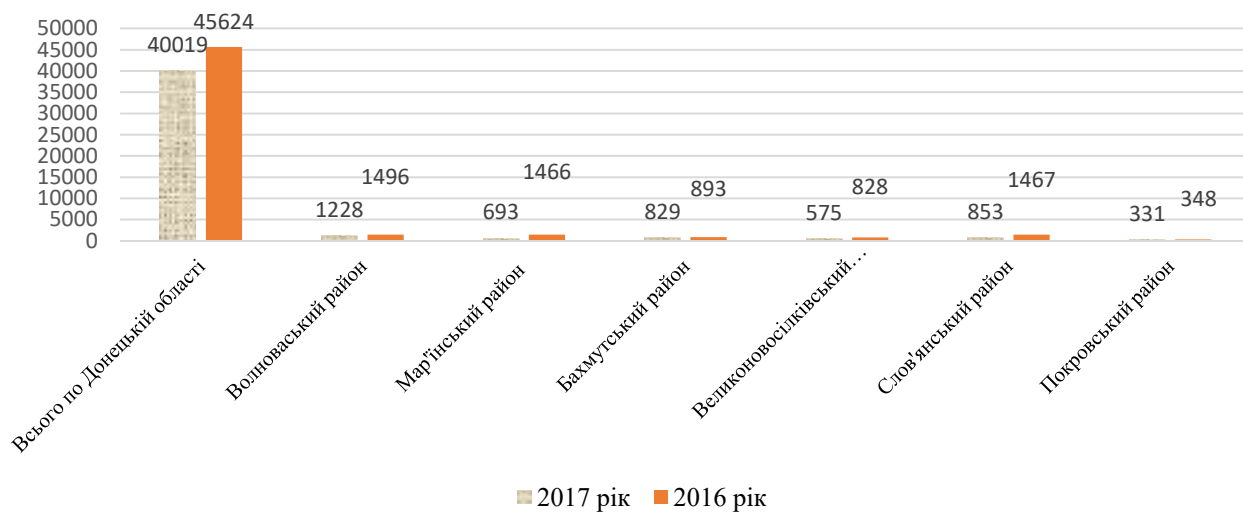
Лідерами за кількістю звернень у 2017 році були: м. Маріуполь, від мешканців якого надійшло 10687 звернень, або 26,7 % від загальної кількості звернень за рік, м. Краматорськ – 4727 звернень, або 11,8 %, м. Слов'янськ – 3652 звернення, або 9,1 %, м. Торезьк – 3057 звернень, або 7,6 %, м. Костянтинівка – 2196 звернень, або 5,5 %, м. Бахмут – 1932 звернення, або 4,8 %, м. Мирноград – 1344 звернення, або 3,4 % та м. Лиман – 1263 звернення, або 3,2 %.

Тобто, від мешканців міст надійшло 85,0 % усіх звернень заявників.

Дані про найбільше надходження звернень заявників у 2016-2017 роках у розрізі міст Донецької області

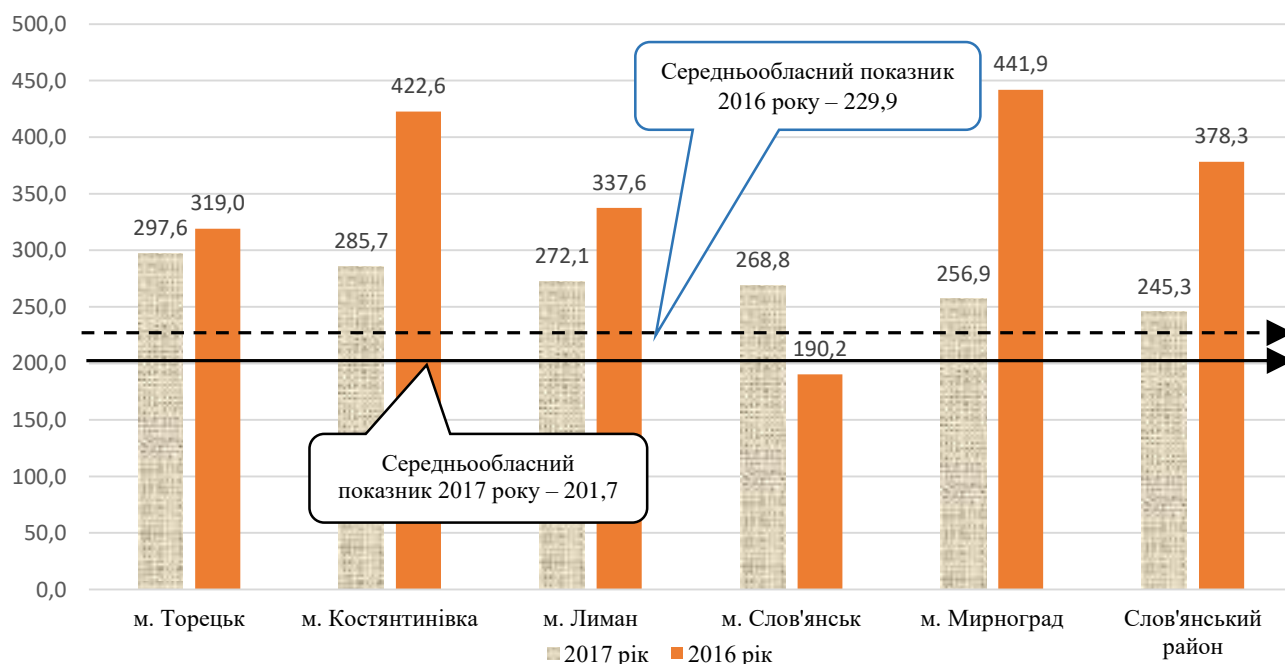


Дані про найбільше надходження звернень заявників у 2016-2017 роках у розрізі районів Донецької області



Тобто, від мешканців районів надійшло 15,0 % усіх звернень заявників. Середньообласний показник надходження звернень, у перерахунку на 10 тис. осіб населення, складає 201,7 звернення, що на 12,3 % менше аналогічного показника за 2016 рік, який склав 229,9 звернення на 10 тис. осіб та на 32,6 % більше цього показника по Україні, який дорівнює 152,1 звернення. Найбільша кількість звернень, в перерахунку на 10 тис. осіб населення, надійшла з м. Торецьк – 428,8 звернення, з м. Костянтинівка – 297,6 звернення, м. Лиман – 285,7 звернення, м. Слов'янськ – 272,1 звернення, м. Мирноград – 268,8 звернення, Слов'янського району – 256,9 звернення та м. Краматорськ – 245,3 звернення.

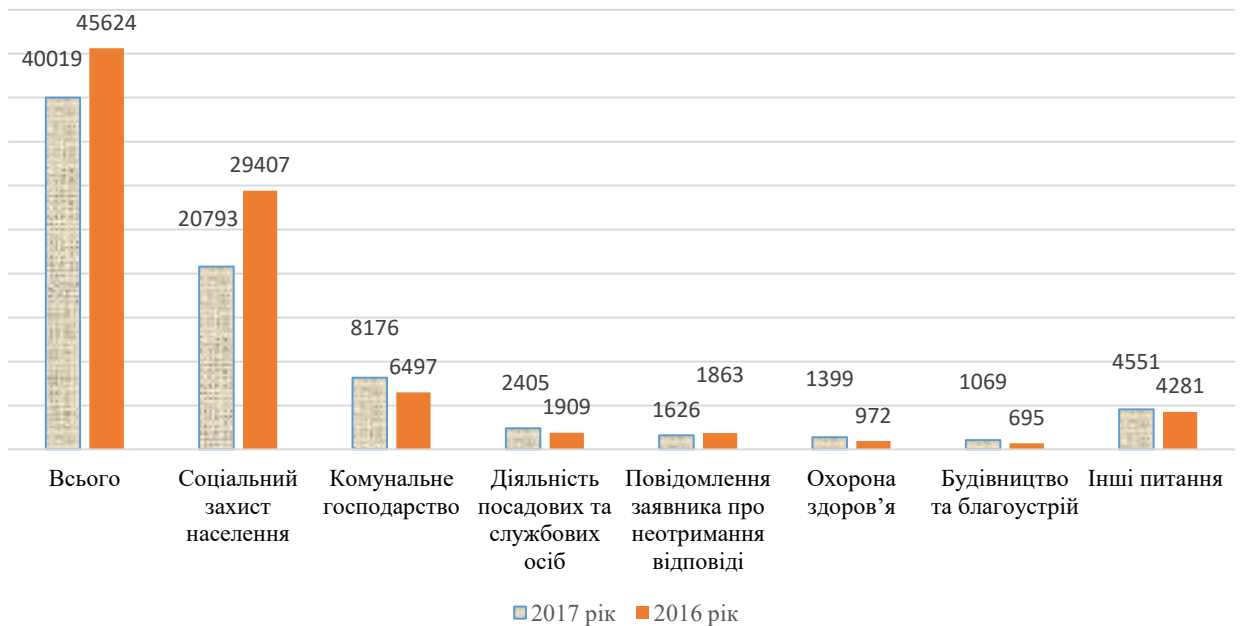
Найбільше надходження у 2016-2017 роках звернень заявників у розрахунку на 10 тис. осіб населення у розрізі міст та районів Донецької області



Разом з тим, при наявності у 2017 році загальної тенденції до зменшення надходження звернень на 10 тис. осіб населення, в порівнянні з 2016 роком від мешканців окремих населених пунктів відбулось їх зростання: з м. Торецьк на 62,6 % (з 263,7 звернення до 428,8), з м. Мирноград на 41,3 % (зі 190,2 до 268,8), з м. Маріуполь на 14,6 % (зі 196,3 до 224,9) та з м. Авдіївка на 15,6 % (з 76,6 до 88,6 звернення).

Найбільш актуальними питаннями, за якими звертались заявники у 2017 році, були питання соціального захисту населення – 20793 (52,0 % від загальної кількості), питання комунального господарства – 8176 (20,4 %), звернення з приводу діяльності посадових та службових осіб – 2405 (6,0 %), повідомлення заявників про неотримання відповідей – 1626 (4,1 %), питання охорони здоров'я – 1399 (3,5 %) та питання будівництва та благоустрою – 1069 (2,7 %).

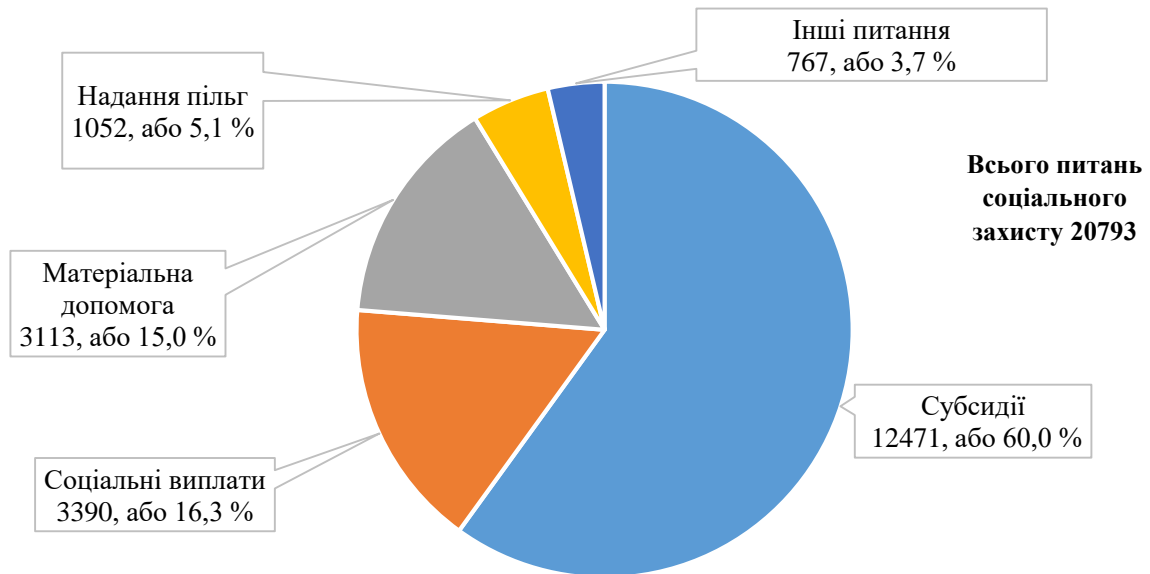
Порівняльний аналіз найбільш порушуваних питань у зверненнях до урядової «гарячої лінії» за 2016-2017 роки



З питань **соціального захисту населення** у 2017 році надійшло 20793 звернення (52,0 % від загальної кількості), що на 29,3 % менше кількості надходжень за 2016 рік, за який надійшло 29407 звернень.

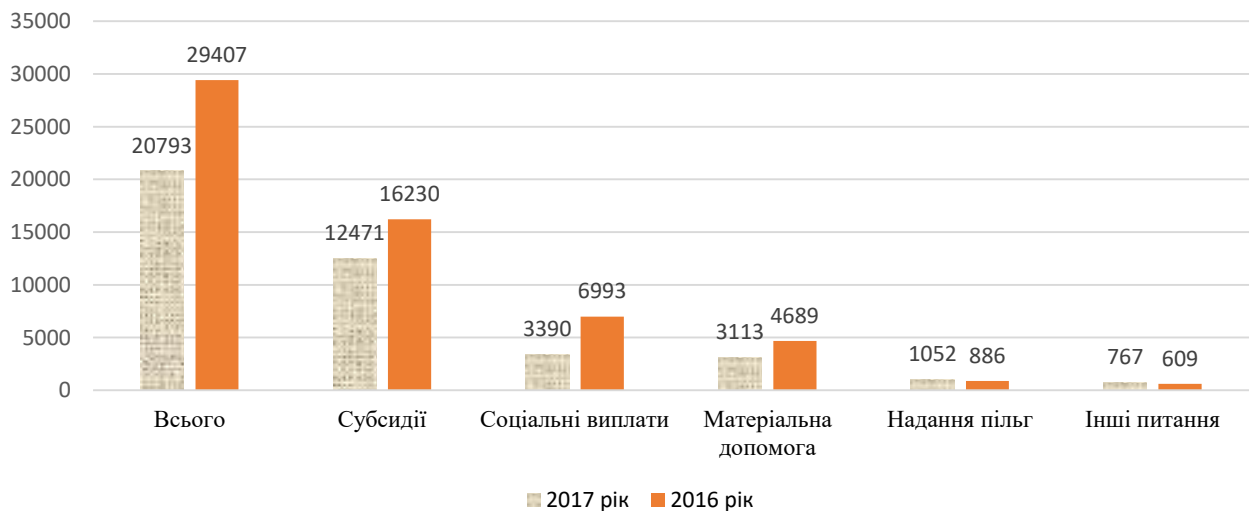
Населення у 2017 році найбільше турбувало нарахування та сплата субсидій – 12471 звернення (60% від усіх питань щодо соціального захисту населення), соціальні виплати – 3390 звернень (16,3 %), надання матеріальної допомоги – 3113 звернень (15,0 %), надання пільг – 1052 звернення (5,1 %).

Структура питань соціального захисту, порушених у зверненнях заявників до урядової «гарячої лінії», що надійшли на розгляд до облдержадміністрації у 2017 році



По області середній показник надходження звернень з питань соціального захисту, у перерахунку на 10 тис. осіб населення, складає 104,8 звернення. Найбільш напружена ситуація в соціальній сфері спостерігалась у м. Торецьк, від мешканців якого надійшло 297,2 звернення вказаної тематики на 10 тис. осіб населення, у м. Лиман – 209,3 звернення, у Слов'янському районі – 155,7 звернення та у м. Слов'янськ – 151,0 звернення. При цьому спостерігається збільшення надходження звернень у порівнянні з 2016 роком: від мешканців м. Торецьк – на 50,9 % (зі 196,9 звернення на 10 тис. осіб до 297,2) та м. Мирноград – на 13,9 % (зі 112,0 до 127,6).

Порівняльний аналіз надходження у 2016-2017 роках актуальних питань соціального захисту населення



Збільшення надходження звернень з питань соціального захисту населення від мешканців м. Торецьк пояснюється тим, що протягом 2017 року надійшло 823 звернення з проханнями про надання матеріальної допомоги в різних

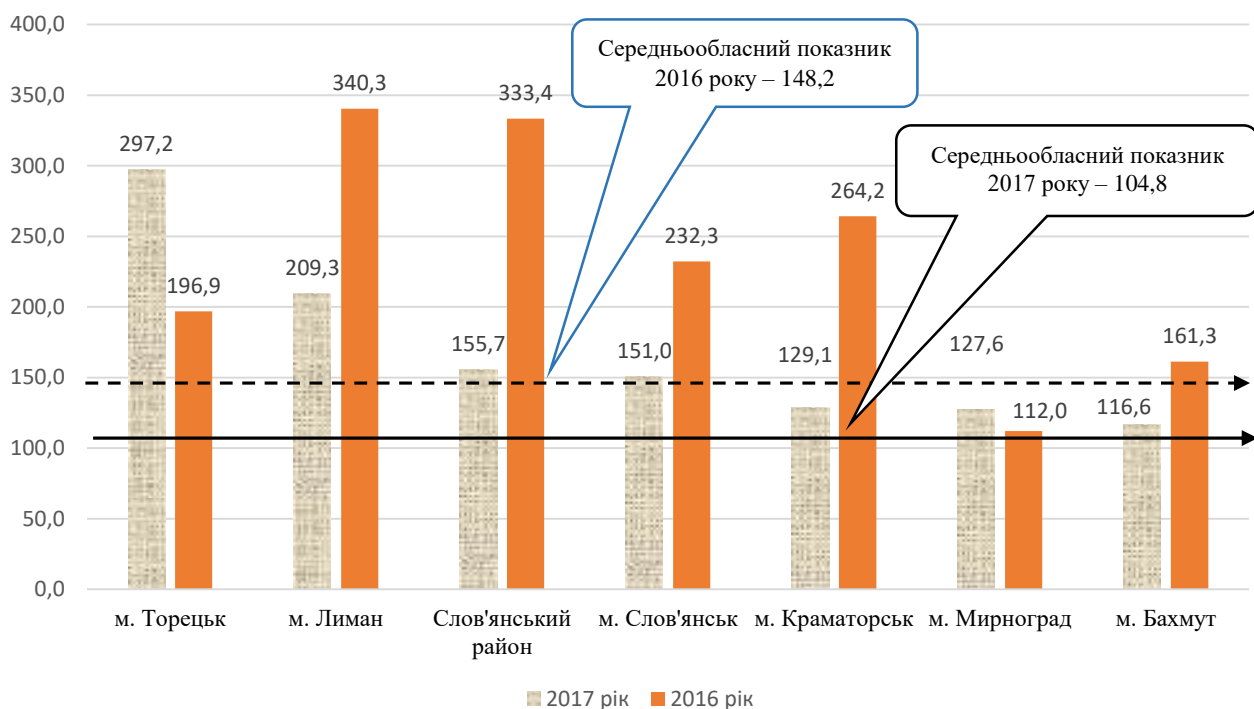
формах, що в понад шість разів більше, ніж за 2016 рік, коли надійшло 137 звернень такого характеру. Насамперед, громадяни звертались з проханням про надання допомоги продуктами харчування, одягом, засобами гігієни, лікарськими препаратами, що засвідчує зростання у 2017 році «соціальної напруги» у місті.

Збільшення надходження звернень від мешканців м. Мирноград пояснюється збільшенням кількості звернень з питань надання субсидій на 24,0 % (з 338 звернень у 2016 році до 419 звернень у 2017 році).

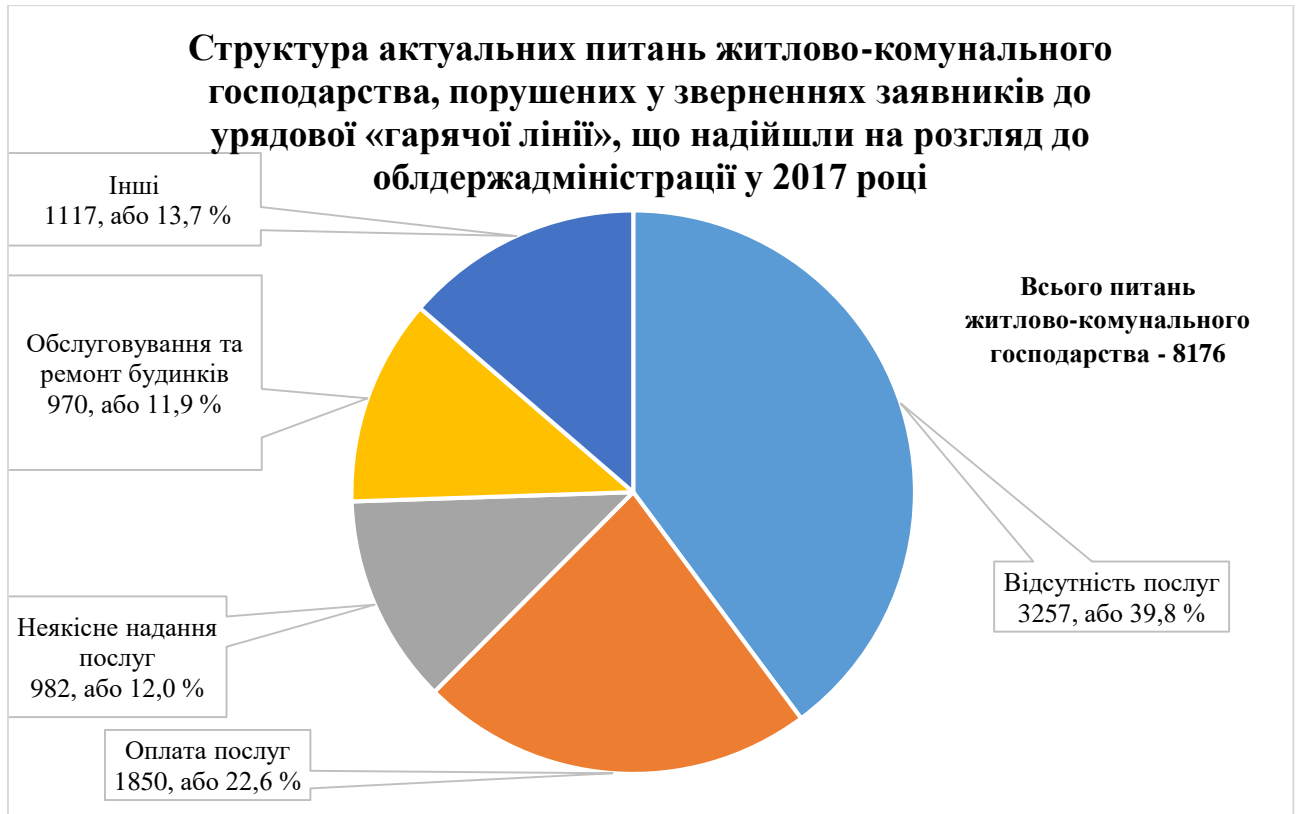
Ситуація з невивплатами або затримками виплат субсидій переважно пояснюється відсутністю відповідних субвенцій з держбюджету місцевим бюджетам для виплати вказаної допомоги.

У 2017 році, в порівнянні з 2016 роком, кількість звернень з питань нарахування та сплати субсидій в цілому зменшилась на 23,2 % (з 16230 звернень у 2016 році до 12471 звернення у 2017 році), що дає можливість зробити висновок про покращення організації роботи в даному напрямку.

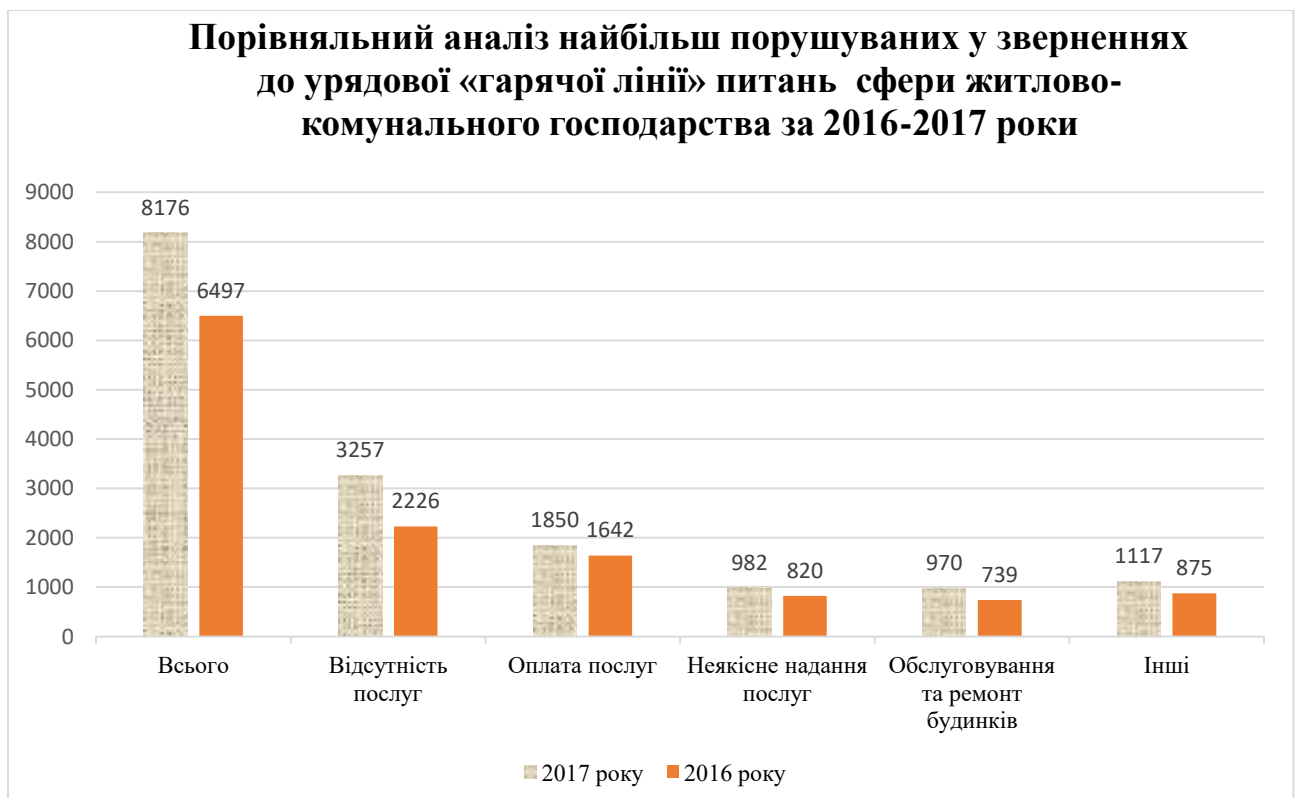
**Дані щодо надходження найбільшої кількості звернень
заявників з питань соціального захисту у розрахунку на
10 тис. населення міст та районів Донецької області
за 2016-2017 роки**



З питань комунального господарства у 2017 році надійшло 8176 звернень (20,4 % загальної кількості), що на 25,8 % більше кількості звернень за 2016 рік, коли надійшло 6497 звернень.



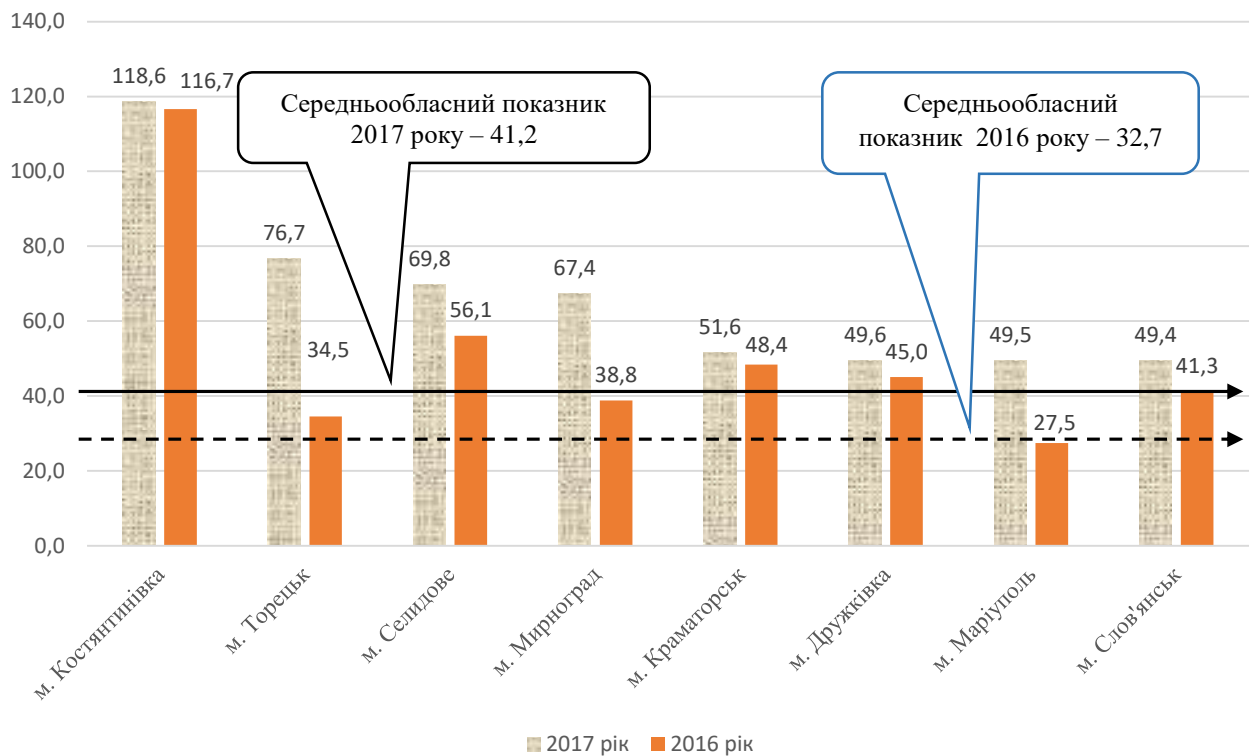
Найбільше звернень зазначеної тематики надійшло з питань відсутності комунальних послуг – 3257 звернень (39,8 % від усіх питань комунального господарства), щодо оплати комунальних послуг – 1850 звернень (22,6 %), неякісного надання комунальних послуг – 982 звернення (12,0 %), обслуговування та ремонту будинків – 970 звернень (11,9 %).



Середньообласний показник надходження звернень з житлово-комунальних питань, у перерахунку на 10 тис. осіб населення, складає 41,2 звернення. Найбільш активними були мешканці м. Костянтинівка, від яких надійшло 118,6 звернення такої тематики на 10 тис. осіб населення, м. Торецьк – 76,7 звернення на 10 тис. населення, м. Селидове – 69,8 звернення та м. Мирноград – 67,4 звернення на 10 тис. осіб.

У порівнянні з 2016 роком, загострення ситуації в житлово-комунальній сфері було помітне у м. Торецьк, від мешканців якого надходження звернень збільшилось на 122,4 % (з 34,5 звернення на 10 тис. населення у 2016 році до 76,7 звернення на 10 тис. осіб у 2017 році), у м. Мирноград – збільшення на 73,7 % (з 38,8 до 67,4 звернення на 10 тис. осіб населення відповідно), у м. Маріуполь – збільшення на 80,2 % (з 27,5 до 49,5) та у м. Авдіївка – збільшення на 91,4 % (з 17,0 до 32,5).

**Дані щодо надходження найбільшої кількості звернень
заявників з питань житлово-комунального господарства у
розрахунку на 10 тис. населення міст та районів
Донецької області за 2016-2017 роки**



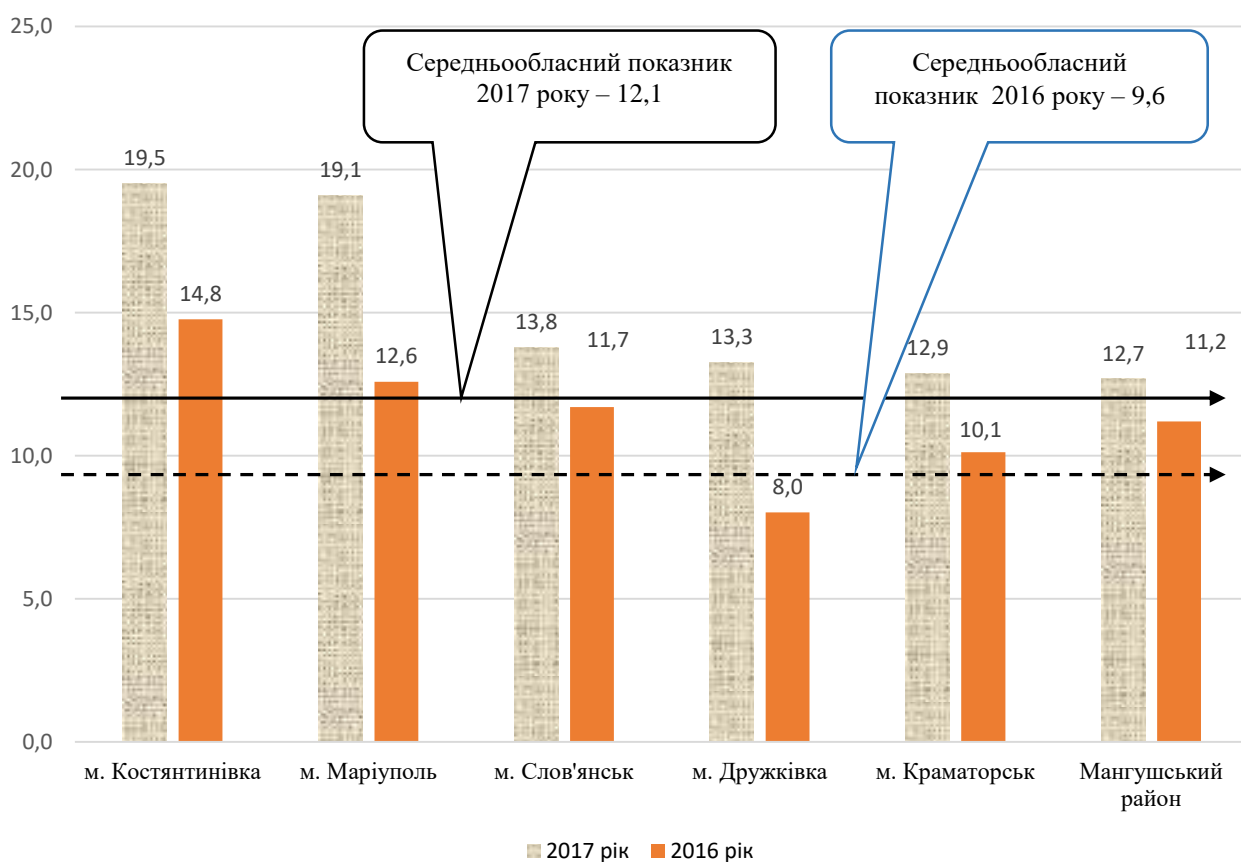
Загострення ситуації в сфері житлово-комунального господарства у м. Торецьк пояснюється пошкодженням під час бойових дій водогону великого діаметру «Горлівка - Торецьк», в наслідок чого зменшилась подача води у місті та суттєво збільшилась кількість скарг від населення. Аналогічна ситуація склалась у м. Мирноград, в якому була припинена послуга водопостачання через пошкодження обладнання насосної станції 1-го підйому каналу «Сіверський Донець-Донбас», а також у м. Авдіївка, в якому припинена послуга газопостачання через пошкодження газогону під час бойових дій.

Збільшення звернень в сфері житлово-комунального господарства з м. Маріуполь пов'язано з проведенням організаційних заходів з переведення 62,6 % житлового фонду міста на обслуговування керуючої компанії «Місто для людей Маріуполь».

З приводу діяльності посадових та службових осіб у 2017 році надійшло 2405 звернень, або 6,0 % від загальної кількості звернень за рік. В порівнянні з 2016 роком, коли надійшло 1909 звернень з даного питання, їх кількість збільшилась на 495 звернень, або на 26,0 %. Слід зазначити, що з вказаної кількості 227 звернень (або 45,9 %) надійшло від 2 мешканців м. Маріуполь: гр. Олександрова О.В. та гр. Гринюк Н.А., які безпідставно скаржились на посадових осіб.

Середньообласний показник надходження звернень з даного питання, у розрахунку на 10 тис. осіб населення, склав 12,1 звернення. Значне перевищення даного показника зафіксоване від мешканців м. Костянтинівка – 19,5 звернення на 10 тис. осіб населення та м. Маріуполь – 19,1 звернення відповідно.

**Дані щодо надходження найбільшої кількості звернень
заявників з питань діяльності посадових та службових осіб
у розрахунку на 10 тис. населення міст та районів
Донецької області за 2016-2017 роки**

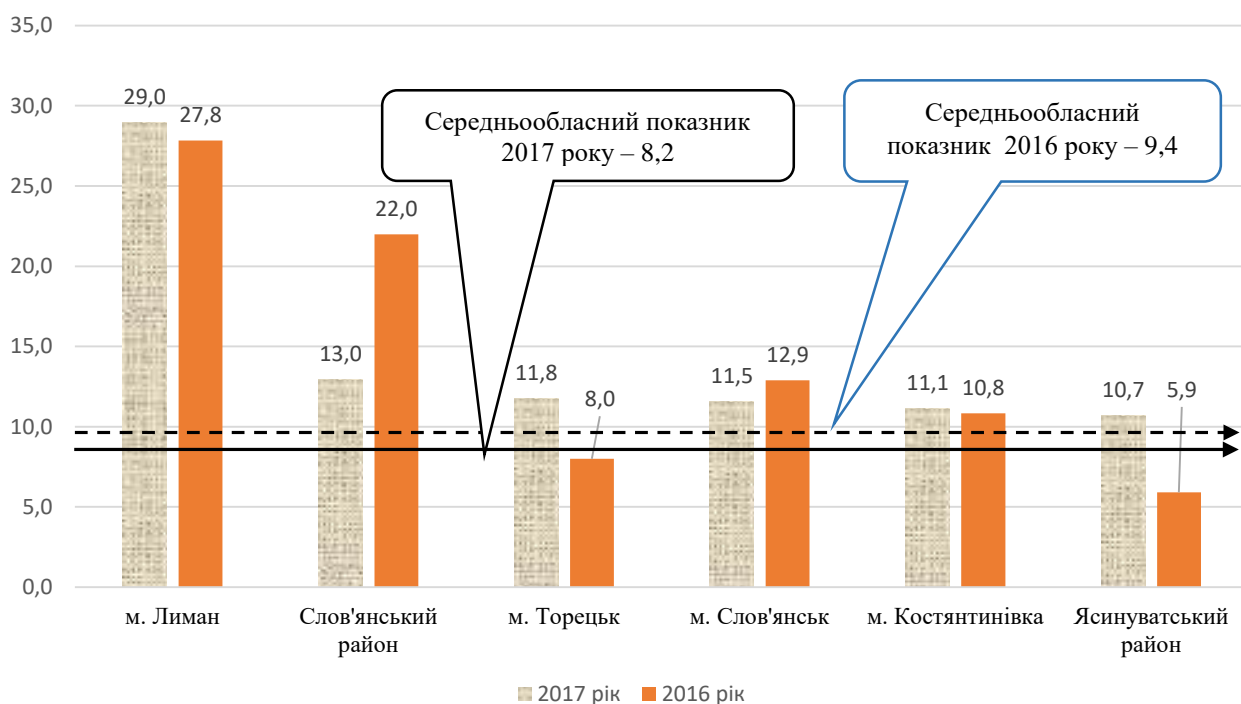


Значна кількість звернень від мешканців м. Костянтинівка пов'язана з надходженням у 2017 році 53 скарг на бездіяльність службових та посадових осіб житлово-комунальних служб, що разом зі значною кількістю звернень з питань житлово-комунального господарства вказує на складну ситуацію у місті в цій сфері.

З повідомленнями про неотримання відповіді у 2017 році надійшло 1626 звернень (4,1 % від загальної кількості), що на 12,7 % менше, ніж у 2016 році (1863 звернення).

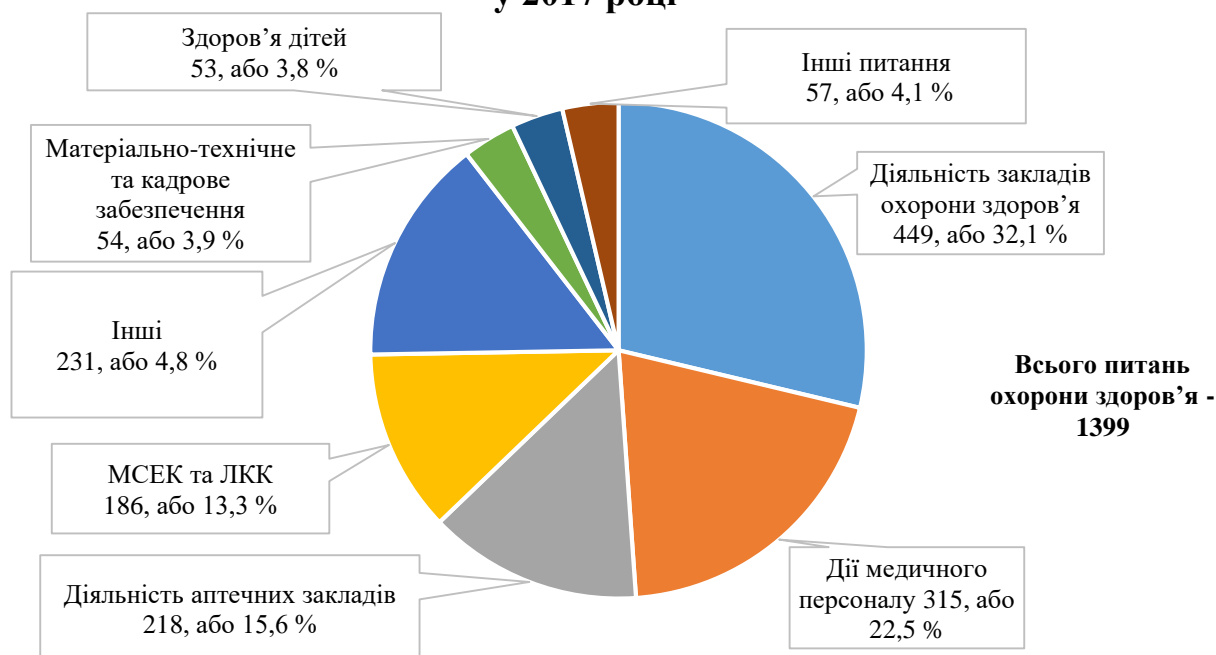
Найбільше звернень вказаної тематики, у перерахунку на 10,0 тис. осіб населення, надійшло від мешканців м. Лиман – 29 звернень, Слов'янського району – 13 звернень, м. Торецьк – 11,8 звернення, м. Слов'янськ – 11,5 звернення, м. Костянтинівка – 11,1 звернення. Середньообласний показник надходження таких звернень складає 8,3 звернення на 10 тис. осіб.

Дані щодо надходження найбільшої кількості звернень заявників з питань неотримання відповідей у розрахунку на 10 тис. населення міст та районів Донецької області за 2016-2017 роки



З питань охорони здоров'я у 2017 році надійшло 1399 звернень (3,5 % від загальної кількості), що на 43,9 % більше кількості звернень за 2016 рік (972 звернення).

**Структура актуальних питань охорони здоров'я,
порушених у зверненнях заявників до урядової «гарячої
лінії», що надійшли на розгляд до облдержадміністрації
у 2017 році**



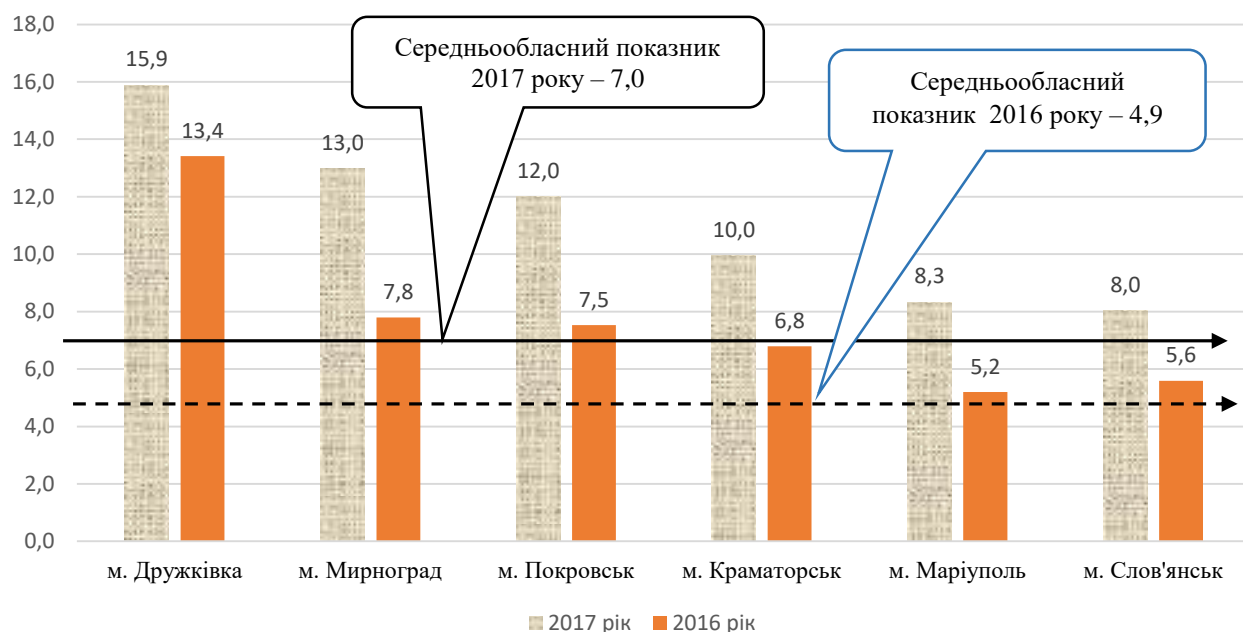
Більше ніж у сім разів збільшилась кількість звернень з питань діяльності аптечних закладів (з 31 звернення за 2016 рік до 218 звернень за 2017 рік), що передусім пояснюється запровадженням з II кварталу 2017 року програми «Доступні ліки» та пов'язаними з цим організаційними проблемами.

Найбільше звернень з питань охорони здоров'я, у перерахунку на 10 тис. осіб населення, надійшло від мешканців м. Дружківка (15,9 звернення), м. Мирноград (13 звернень), м. Покровськ (12 звернень) та м. Краматорськ (10,0 звернень).

**Порівняльний аналіз найбільш порушуваних у зверненнях
до урядової «гарячої лінії» питань охорони здоров'я
за 2016-2017 роки**



**Дані щодо надходження найбільшої кількості звернень
заявників з питань охорони здоров'я у розрахунку на
10 тис. населення міст та районів Донецької області
за 2016-2017 роки**



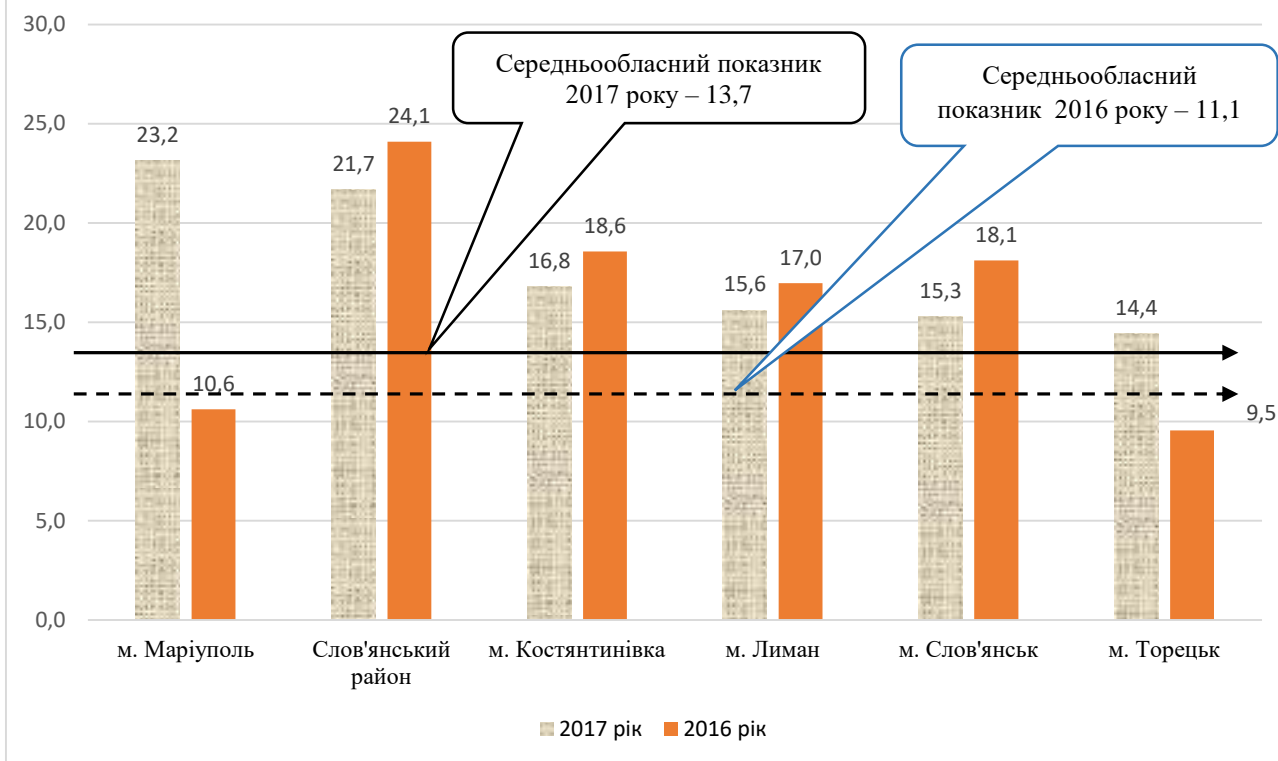
У 2017 році надійшло 2711 **повторних та неодноразових звернень**, що на 513 звернень, або на 23,4 % більше кількості таких звернень за 2016 рік (2198 звернень).

Найчастіше заявники повторно звертались з питань соціального захисту населення – 1051 звернення (38,8 % від загальної кількості повторних звернень), комунального господарства – 482 звернення (17,8 %) та діяльності посадових та службових осіб – 469 звернень (17,3 %).

В абсолютних показниках найбільша кількість повторних та неодноразових звернень у 2017 році надійшло від мешканців м. Маріуполь – 1101 звернення, що складає 40,6 % загальної кількості повторних звернень. У порівнянні з 2016 роком (504 звернення), в 2017 році кількість повторних звернень від мешканців м. Маріуполь збільшилась в понад два рази. При цьому, у 2017 році тільки від гр. Олександрова О.В. надійшло 665 повторних та неодноразових звернень (49 – у 2016 році), від гр. Гринюк Н.А. – 73 звернення (197 – у 2016 році).

У перерахунку на 10 тис. осіб населення, середньообласний показник надходження повторних та неодноразових звернень складає 13,7 звернення, найбільший показник зафіксований у м. Маріуполь (23,2), Слов'янському районі (21,7) та м. Костянтинівка (16,8).

Дані щодо надходження найбільшої кількості повторних та неодноразових звернень заявників у розрахунку на 10 тис. населення міст та районів Донецької області за 2016-2017 роки



З метою удосконалення роботи із зверненнями громадян, які надходять з урядової «гарячої лінії», зменшення надходження повторних та неодноразових звернень, повідомлень про неотримання відповідей та недопущення порушень термінів розгляду звернень заявників, облдержадміністрацією планується проведення періодичного аналізу бази звернень «Єдиний контактний центр», здійснення зворотного зв'язку з заявниками, підвищення рівня розгляду та контролю звернень, які надходять на урядову «гарячу лінію».

Начальник управління з питань
звернень громадян та доступу до
публічної інформації

О.К. Гончарова