

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 2018 РІК**

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 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», постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр» в облдержадміністрації, обласній військово-цивільній адміністрації проведено роботу щодо розгляду звернень громадян, які були надіслані на розгляд з державної установи «Урядовий контактний центр» (далі – ДУ «Урядовий контактний центр»).



За підсумками 2018 року відбулось зменшення надходження звернень заявників на 11,2 % (35552 звернення у 2018 році проти 40020 звернень у 2017 році).

Донецька облдержадміністрація, обласна військово-цивільна адміністрація посідає четверте місце серед місцевих державних адміністрацій за кількістю звернень після Дніпропетровської облдержадміністрації (73599 звернень або 15,6 % від загальної кількості звернень, надісланих місцевим державним адміністраціям), Київської міської державної адміністрації (61547 або 13,1 %) та Харківської облдержадміністрації (39670 або 8,4 %).

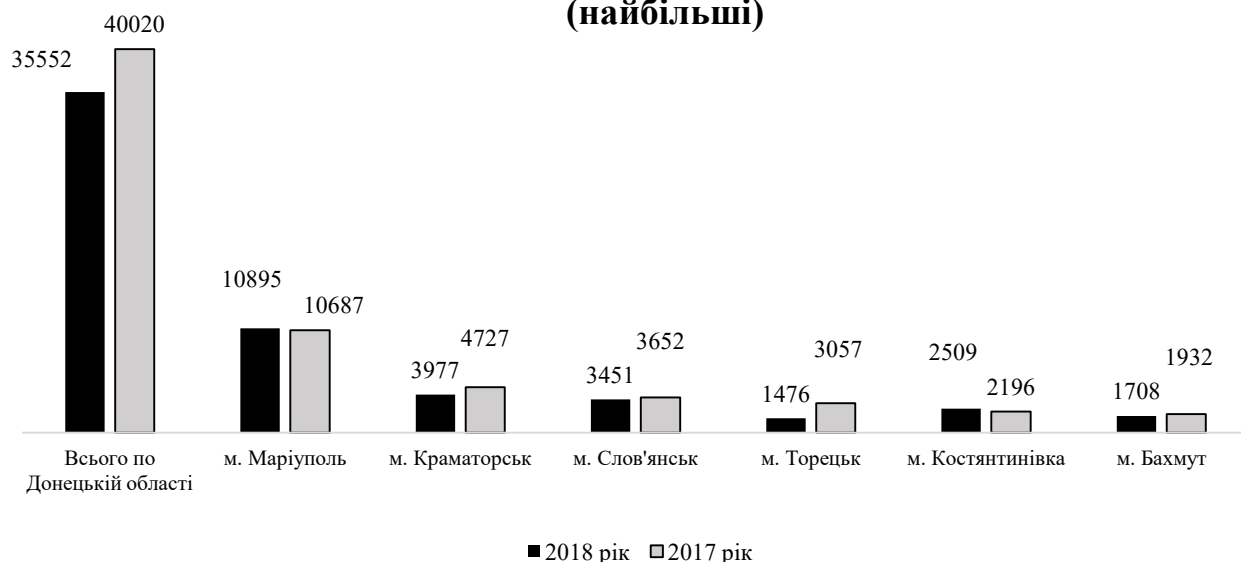
**Дані про кількість звернень, надісланих  
ДУ «Урядовий контактний центр» на розгляд місцевим  
державним адміністраціям протягом 2018 року**

Дніпропетровська ОДА	73599 - 15,6 %
Київська міська державна адміністрація	61547 - 13,1 %
Харківська ОДА	39670 - 8,4 %
Донецька ОДА	35552 - 7,5 %
Львівська ОДА	24815 - 5,3 %
Запорізька ОДА	21784 - 4,6 %
Одеська ОДА	20836 - 4,4 %
Київська ОДА	18723 - 4,0 %
Херсонська ОДА	16652 - 3,5 %
Полтавська ОДА	15917 - 3,4 %
Вінницька ОДА	13179 - 2,8 %
Миколаївська ОДА	13175 - 2,8 %
Сумська ОДА	12967 - 2,8 %
Черкаська ОДА	12154 - 2,6 %
Кіровоградська ОДА	11805 - 2,5 %
Чернігівська ОДА	11032 - 2,3 %
Луганська ОДА	10357 - 2,2 %
Івано-Франківська ОДА	9908 - 2,1 %
Житомирська ОДА	8991 - 1,9 %
Хмельницька ОДА	8985 - 1,9 %
Чернівецька ОДА	7350 - 1,6 %
Рівненська ОДА	6431 - 1,4 %
Закарпатська ОДА	5636 - 1,2 %
Волинська ОДА	5035 - 1,1 %
Тернопільська ОДА	4802 - 1,0 %
<b>Всього 470 905 звернень - 100 %</b>	

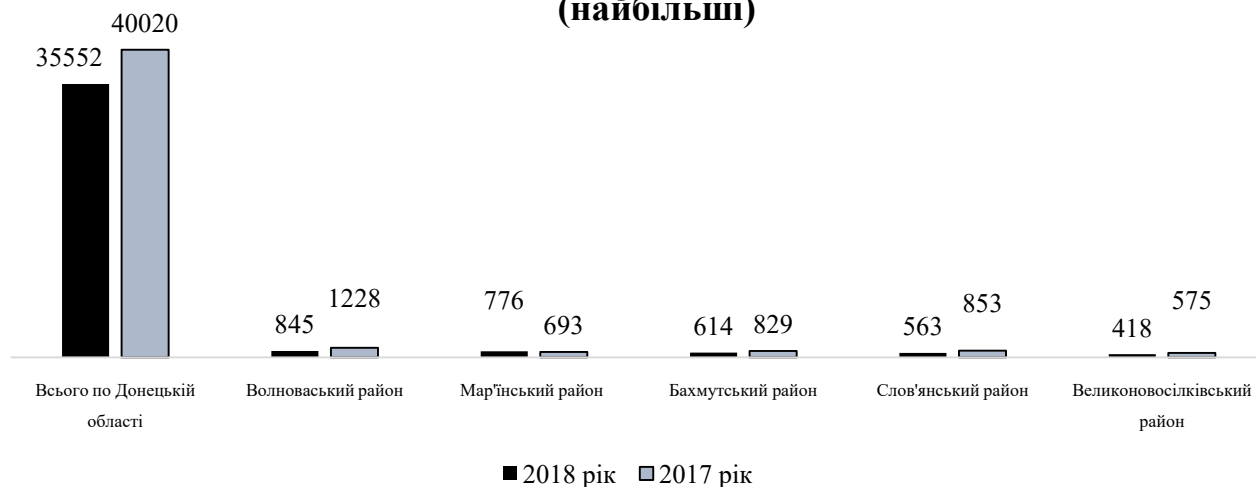
Найбільше надійшло звернень у 2018 році від мешканців міст Маріуполь (10895 звернень або 30,6 % від загального надходження звернень за 2018 рік), Краматорськ (3977 або 11,2 %), Слов'янськ (3451 або 9,7 %), Костянтинівка (2509 або 7,1 %), Бахмут (1708 або 4,8 %), Торезьк (1476 або 4,2 %), Дружківка (1116 або 3,1 %) та Селидове (1062 звернення або 3,0 %).

Взагалі, від мешканців міст надійшло 83,8 % усіх звернень заявників.

**Дані про надходження звернень на урядову «гарячу лінію» від  
мешканців міст Донецької області, надісланих на розгляд  
облдержадміністрації протягом 2018 року у порівнянні з 2017 роком  
(найбільші)**

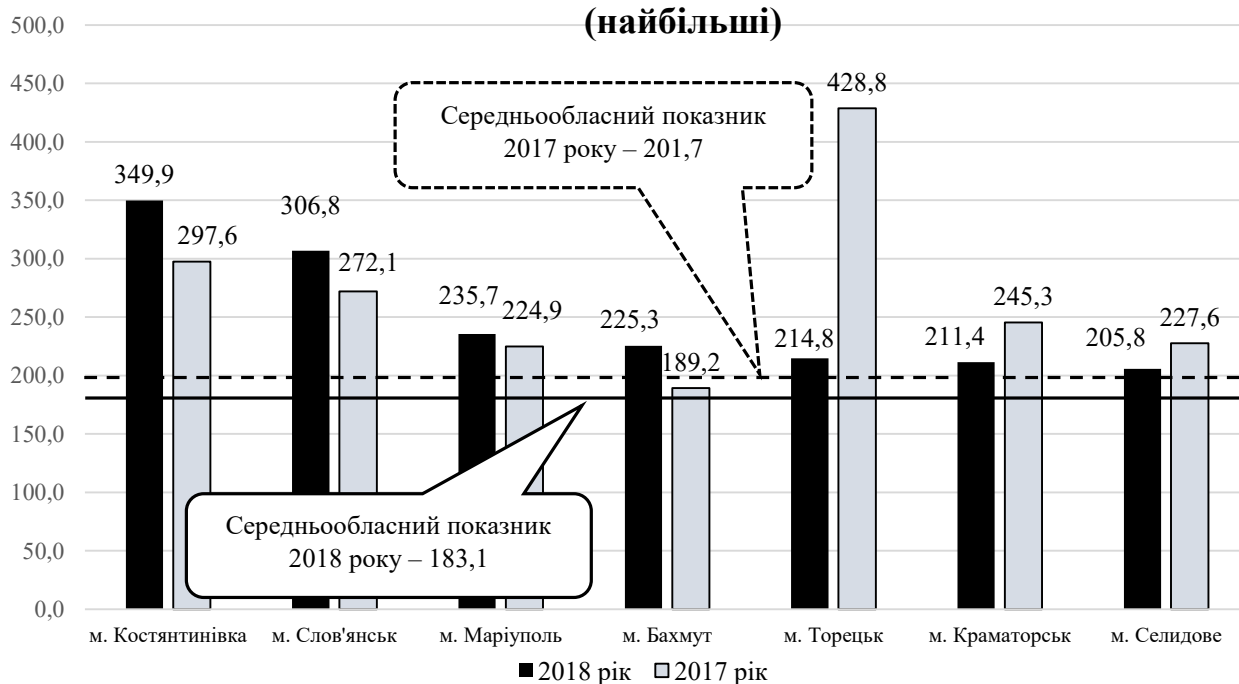


**Дані про надходження звернень на урядову «гарячу лінію» від мешканців районів Донецької області, надісланих на розгляд облдержадміністрації протягом 2018 року у порівнянні з 2017 роком (найбільші)**



Від мешканців районів надійшло 14,2 % усіх звернень заявників. Середньообласний показник надходження звернень, у перерахунку на 10 тис. осіб населення, склав 183,1 звернення, що на 9,2 % менше аналогічного показника за 2017 рік (201,7 звернення на 10 тис. осіб).

**Дані про надходження звернень від мешканців міст та районів Донецької області у розрахунку на 10 тис. осіб населення (найбільші)**



Найбільше звернень, в перерахунку на 10 тис. осіб населення, надійшло від мешканців міст Костянтинівка (349,9 звернень), Слов'янськ (306,8), Маріуполь (235,7), Бахмут (225,3), Торезьк (214,8), Краматорськ (211,4), Селидове (205,8) та Мирноград (194,2).

Разом з тим, при наявності у 2018 році загальної тенденції до зменшення надходження звернень на 10 тис. осіб населення, в порівнянні з 2017 роком, відбулось їх зростання від мешканців окремих міст та районів:

Добропільського району – на 44,8 % (з 47,8 звернень до 69,2), Костянтинівського району – на 38,5 % (з 84,2 до 116,7), міста Вугледар – на 36,6 % (з 84,9 до 115,9) та Мангушського району – на 34,3 % (зі 109,7 до 147,3 звернень).

Найбільш актуальними питаннями, з якими звертались заявники у 2018 році, були питання соціального захисту населення – 14818 звернень (41,7 % від загальної кількості), комунального господарства – 9610 (27,0 %), охорони здоров'я – 1912 (5,4 %), діяльності посадових та службових осіб – 1897 (5,3 %), будівництва та благоустрою – 1564 (4,4 %), повідомлення про неотримання відповіді – 1135 (3,2 %), освіти та науки – 600 (1,7 %).

### Структура основних питань, порушених у зверненнях заявників на урядову «гарячу лінію», що надійшли на розгляд до облдержадміністрації у 2018 році



### Аналіз змін в структурі найбільш порушуваних питань у зверненнях, надісланих на розгляд облдержадміністрації у 2017 - 2018 роках



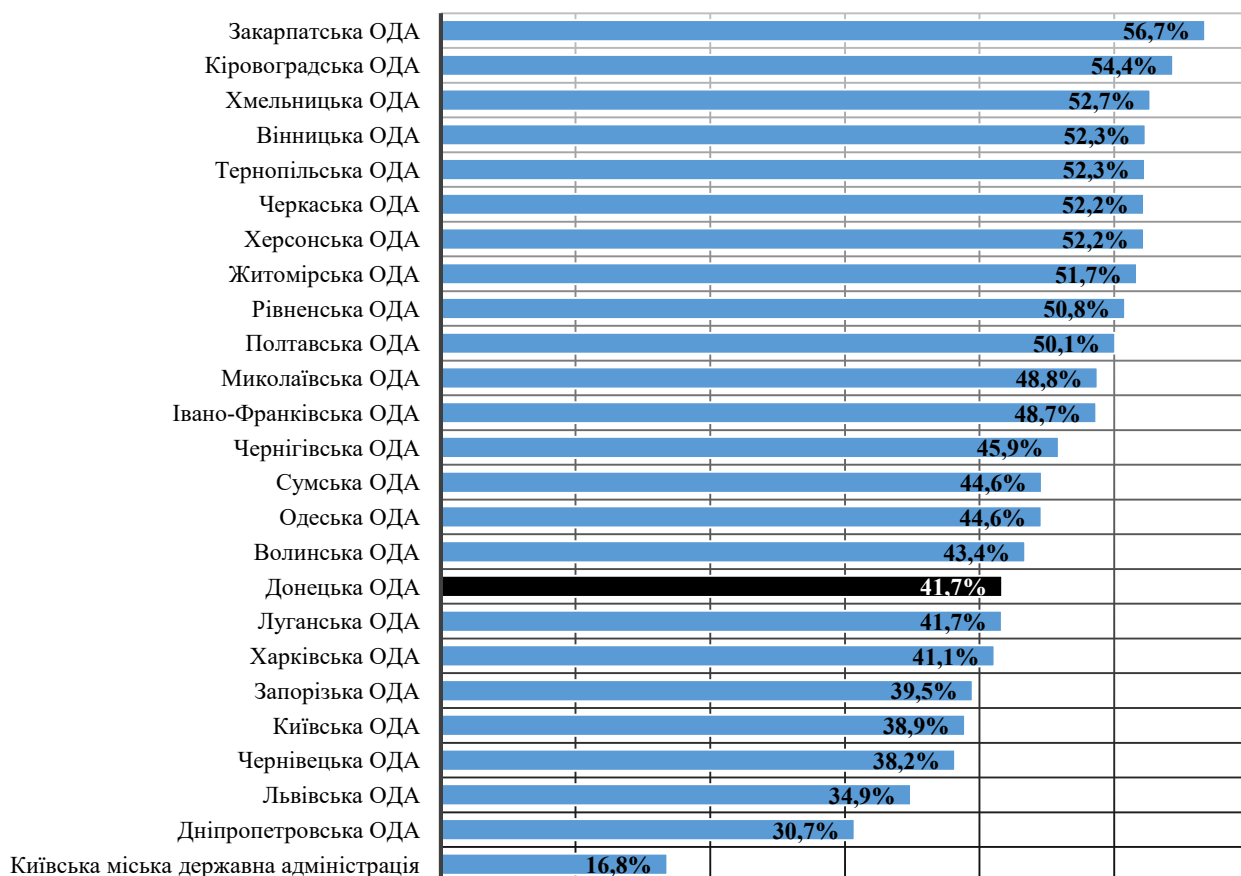
Найбільші зміни в актуальності порушених заявниками питань відбулись у сфері соціального захисту населення (актуальність зменшилась на 28,7 %, з 20793 звернень у 2017 році до 14818 у 2018 році).

З питань **соціального захисту** у 2018 році населення найбільше турбувало нарахування та сплата субсидій – 7652 звернення (51,6 % від усіх питань щодо соціального захисту населення), соціальні виплати – 3215 звернень (21,7 %), надання матеріальної допомоги – 1659 звернень (11,2 %), надання пільг – 1246 звернень (8,4 %).

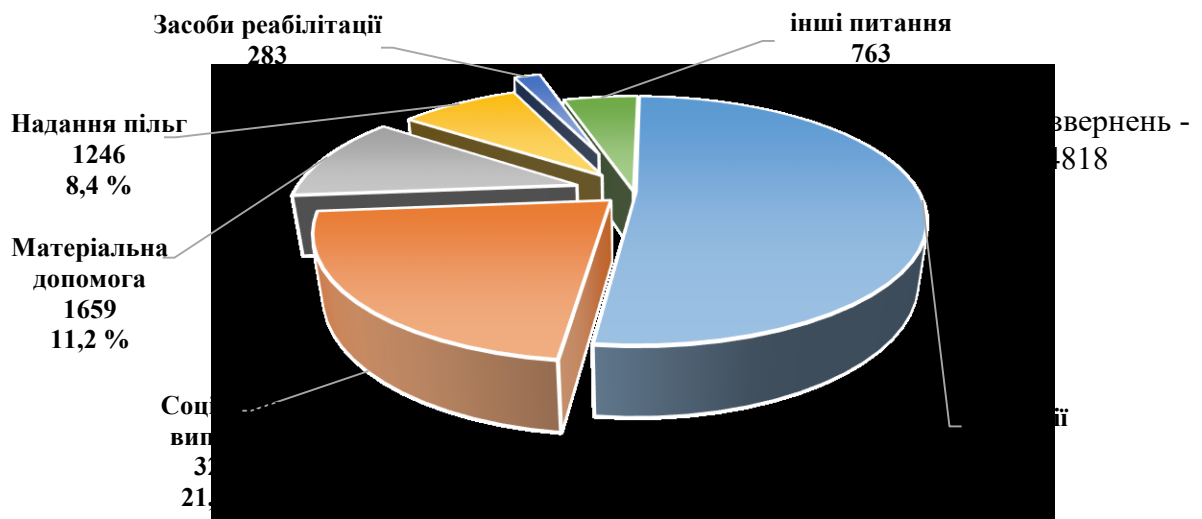
Державною установою «Урядовий контактний центр» було акцентовано увагу на значній кількості звернень з питань соціального захисту населення від мешканців Донецької області, а саме з приводу оформлення та виплати субсидій та неотримання різних видів державної соціальної допомоги.

Разом з тим, Донецька облдержадміністрація, обласна військово-цивільна адміністрація у співвідношенні кількості звернень з питань соціального захисту населення до загальної кількості звернень з показником 41,7 % посідала сімнадцяте місце серед місцевих державних адміністрацій. Найбільший цей показник по Закарпатській облдержадміністрації – 56,7 %, Кіровоградській облдержадміністрації – 54,4 % та Хмельницькій облдержадміністрації – 52,7 %.

### Дані про актуальність питань соціального захисту населення в структурі звернень, надісланих на розгляд місцевим державним адміністраціям протягом 2018 року

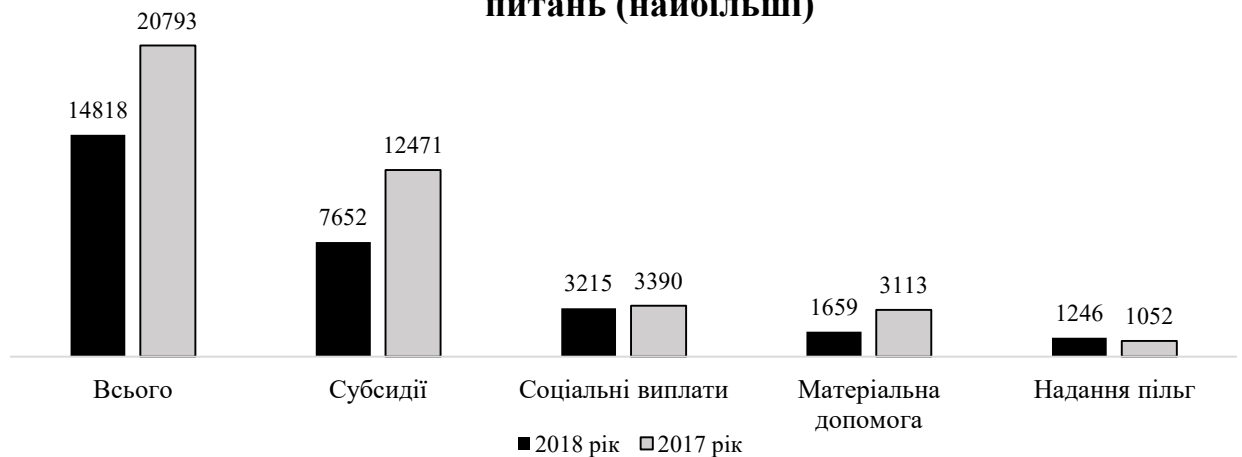


**Структура питань соціального захисту, порушених у зверненнях заявників на урядову «гарячу лінію», що надійшли на розгляд облдержадміністрації у 2018 році**



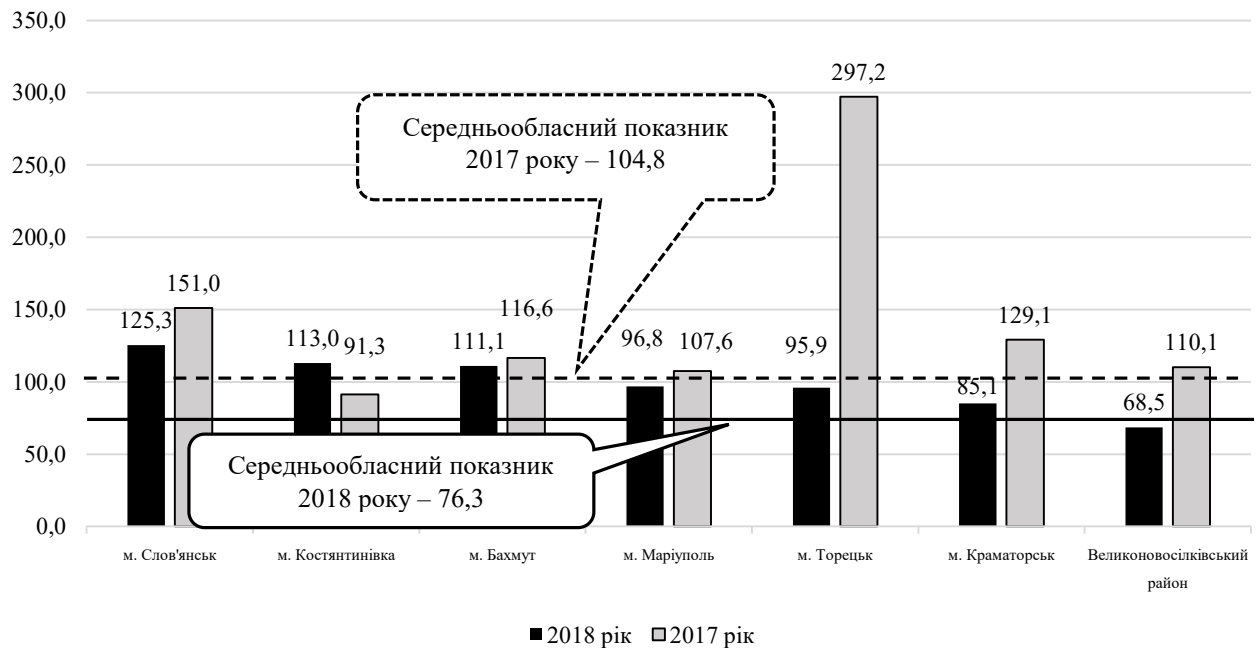
Зменшення кількості звернень з соціальних питань обумовлено, насамперед, зменшенням звернень з питань надання субсидій (на 4819, або на 38,6 %) та з питань надання матеріальної допомоги (на 1454, або на 46,7 %).

**Дані про надходження звернень сфери соціального захисту населення за 2018 рік у порівнянні з 2017 роком у розрізі питань (найбільші)**



По області середній показник надходження звернень з питань соціального захисту, у перерахунку на 10 тис. осіб населення, складав 76,3 звернення проти 104,8 за 2017 рік. Найбільш напружена ситуація в соціальній сфері спостерігалась у містах: Слов'янськ (від мешканців якого надійшло 125,3 звернення вказаної тематики на 10 тис. осіб населення), Костянтинівка (113,0), Бахмут (111,1), Маріуполь (96,8), Торецьк (95,9) та Краматорськ (85,1).

**Дані про надходження звернень з питань соціального захисту у розрахунку на 10 тис. осіб населення в розрізі міст та районів Донецької області за 2018 рік у порівнянні з 2017 роком (найбільші)**



Всупереч загальнообласній тенденції, збільшення надходження звернень з питань соціального захисту, у порівнянні з 2017 роком, спостерігалось від мешканців Костянтинівського району – на 61,7 % (з 23,4 звернення на 10 тис. осіб до 37,8), Мар'їнського району – на 26,6 % (з 47,7 до 60,4), міста Костянтинівка – на 23,7 % (з 91,3 до 113,0) та міста Новогродівка – на 20,8 % (з 16,0 до 19,3).

Насамперед, вказане збільшення може бути пов'язане із недостатнім інформуванням населення про запроваджені з 01 травня 2018 року нові правила нарахування субсидій та початком їх оформлення на опалювальний період 2018-2019 років.

Державною установою «Урядовий контактний центр» наголошено на зверненнях з питань ненадання одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка». Протягом 2018 року до облдержадміністрації надійшло 139 таких звернень, департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації були надані відповіді заявникам про можливість вирішення питання після врегулювання Урядом на законодавчому рівні правової невизначеності процедури надання вказаної допомоги.

З питань **комунального господарства** у 2018 році надійшло 9610 звернень (27,0 % загальної кількості), що на 17,8 % більше надходження таких звернень за 2017 рік, коли надійшло 8176 звернень.

В абсолютних показниках Донецька облдержадміністрація, обласна військово-цивільна адміністрація посідала четверте місце серед місцевих державних адміністрацій за надходженням звернень з питань комунального господарства після Київської міської державної адміністрації (32874 звернення), Дніпропетровської облдержадміністрації (27131) та Харківської

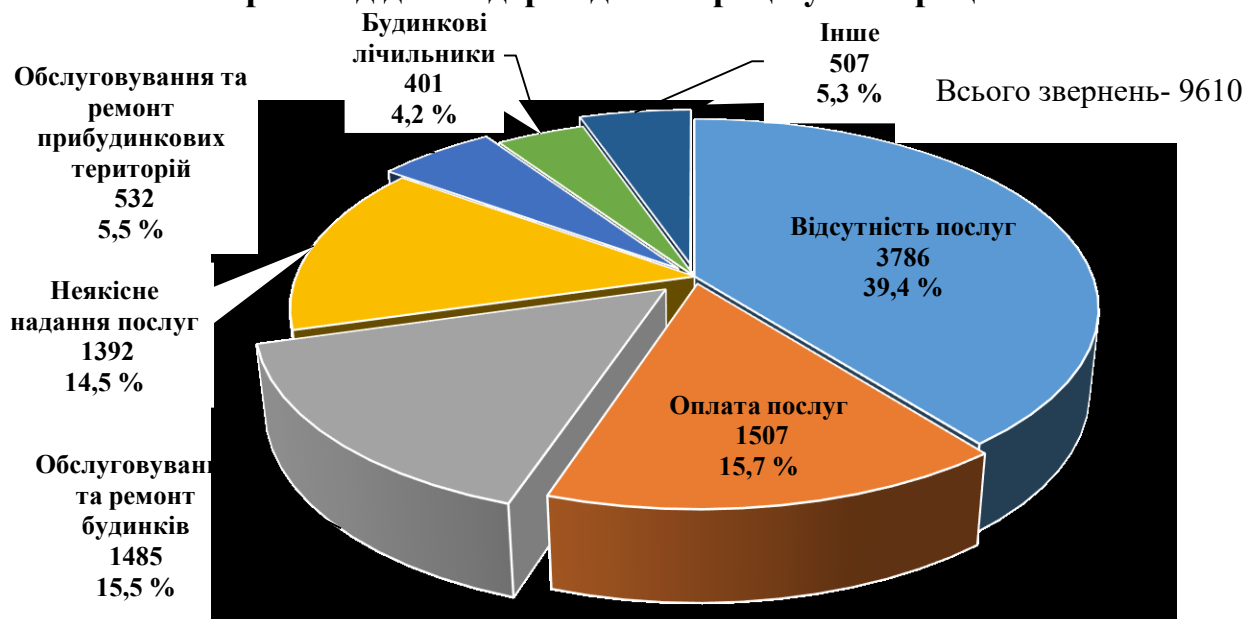


облдержадміністрації (11383). У співвідношенні кількості звернень з питань комунального господарства до загальної кількості звернень з показником 27,0 % - **шосте**. Найбільший цей показник по Київській міській державній адміністрації – 53,4 %, Дніпропетровській облдержадміністрації – 36,9 % та Луганській облдержадміністрації – 30,4 %.

**Дані про актуальність питань комунального господарства в структурі звернень, надісланих на розгляд місцевим державним адміністраціям протягом 2018 року**

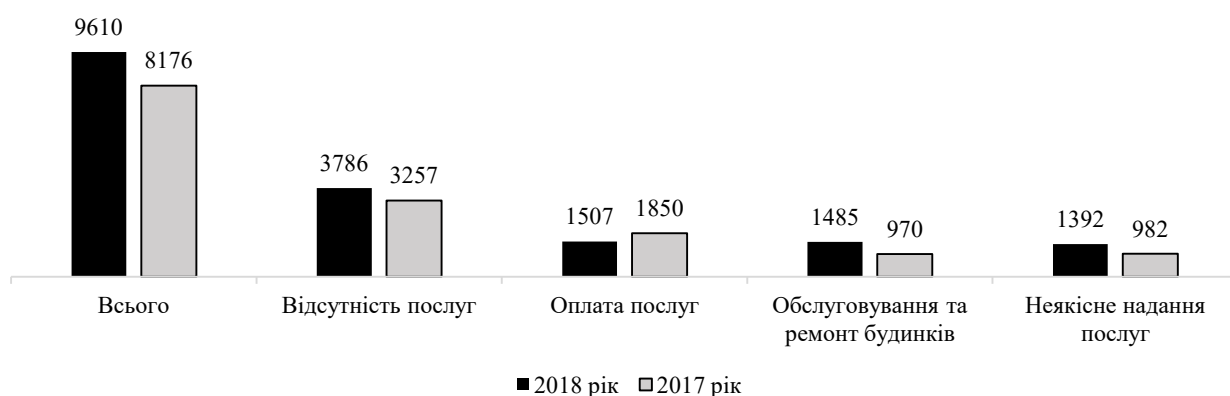
Київська міська державна адміністрація	53,4%
Дніпропетровська ОДА	36,9%
Луганська ОДА	30,4%
Запорізька ОДА	29,8%
Харківська ОДА	28,7%
Донецька ОДА	27,0%
Львівська ОДА	25,3%
Сумська ОДА	22,2%
Київська ОДА	21,4%
Миколаївська ОДА	18,9%
Волинська ОДА	18,8%
Житомирська ОДА	18,0%
Чернігівська ОДА	17,6%
Полтавська ОДА	17,0%
Рівненська ОДА	16,5%
Херсонська ОДА	15,4%
Вінницька ОДА	14,7%
Хмельницька ОДА	14,6%
Чернівецька ОДА	14,5%
Черкаська ОДА	14,4%
Івано-Франківська ОДА	13,4%
Одеська ОДА	12,6%
Кіровоградська ОДА	10,6%
Тернопільська ОДА	10,6%
Закарпатська ОДА	9,1%

**Структура питань комунального господарства, порушених у зверненнях на урядову «гарячу лінію», що надійшли на розгляд до облдержадміністрації у 2018 році**



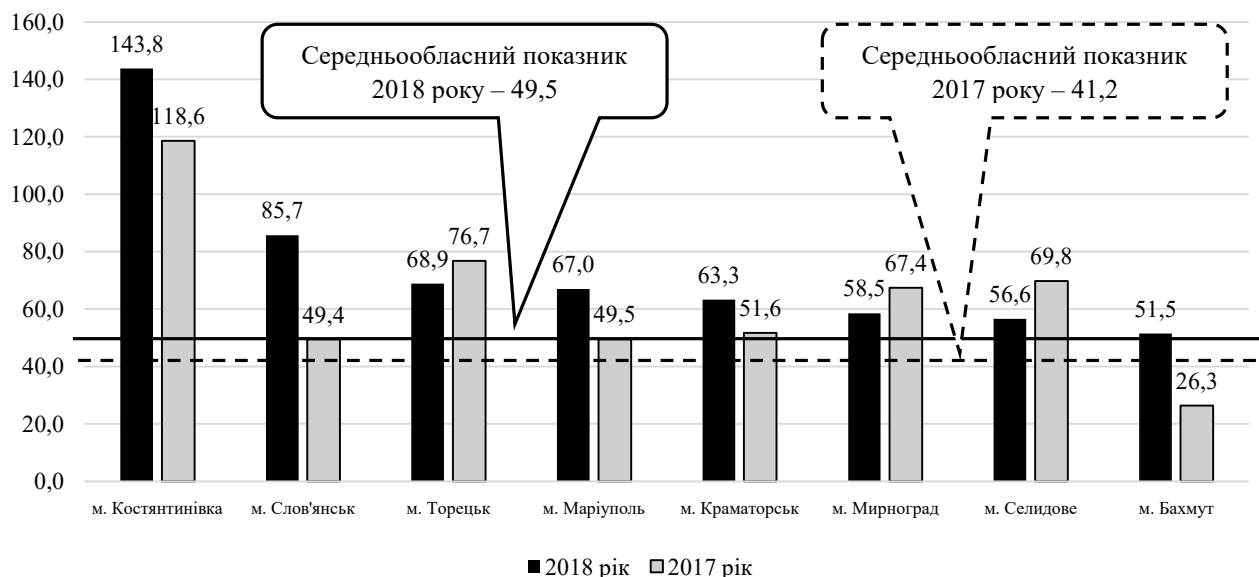
Найбільше звернень надійшло з питань відсутності комунальних послуг – 3786 звернень (39,4 % від усіх питань комунального господарства), щодо оплати комунальних послуг – 1507 звернень (15,7 %), обслуговування та ремонту будинків – 1485 звернень (15,5 %), неякісного надання комунальних послуг – 1392 звернення (14,5 %).

### Дані про надходження звернень сфери комунального господарства за 2018 рік у порівнянні з 2017 роком у розрізі питань (найбільші)



Середньообласний показник надходження звернень з комунальних питань, у перерахунку на 10 тис. осіб населення, складає 49,5 звернень. Найбільш активними були мешканці міст Костянтинівка, від яких надійшло 143,8 звернення такої тематики на 10 тис. осіб населення, Слов'янськ (85,7), Торецьк (68,9), Маріуполь (67,0), Мирноград (58,5), Селидове (56,6) та Бахмут (51,5).

### Дані про надходження звернень з питань комунального господарства у розрахунку на 10 тис. осіб населення в розрізі міст та районів Донецької області за 2018 рік у порівнянні з 2017 роком (найбільші)



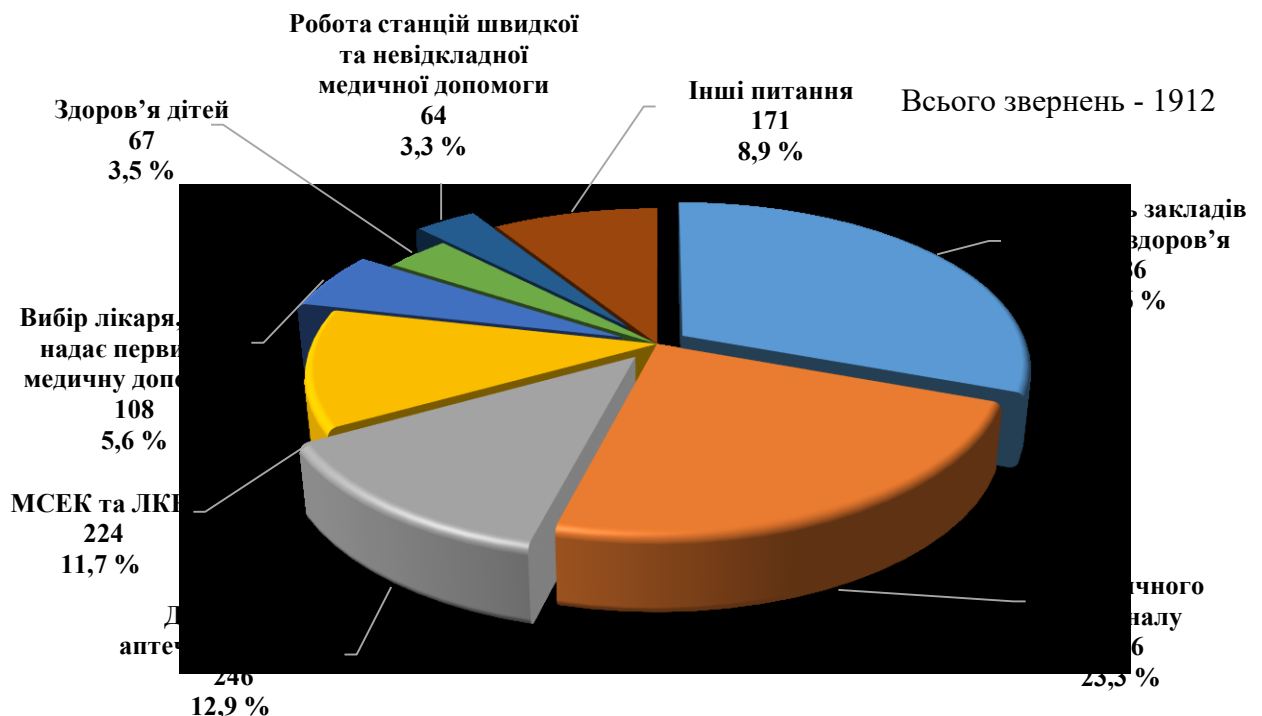
У порівнянні з 2017 роком, загострення ситуації в комунальній сфері було помітне у Мангушському районі, від мешканців якого надходження звернень збільшилось на 163,0 % (з 13,1 звернень на 10 тис. населення у 2017 році до 34,4 у 2018 році), у Добропільському районі – на 118,4 % (з 4,4 до 9,6), у місті Вугледар – на 113,9 % (з 10,5 до 22,5), у місті Бахмут – на 95,3 % (з 26,3 до 51,5) та у місті Слов'янськ – на 73,4 % (з 49,4 до 85,7).

Це частково пояснюється збільшенням кількості звернень з приводу ненадання або неналежного надання послуг електропостачання. У 2018 році на розгляд облдержадміністрації надійшло 2022 звернення з даного питання, що на 66,0 % більше аналогічного показника 2017 року (1218). Заявники скаржились на якість роботи ПАТ «ДТЕК Донецькобленерго» та його правонаступника - АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», які не забезпечували належний рівень напруги у мережі, затягували терміни відновлювальних робіт, не здійснювали заміни аварійних опор ліній електромереж тощо.

Також досить складно було розпочато опалювальний період у 2018 році, про що свідчить збільшення надходження звернень з приводу ненадання, або неякісного надання послуг теплопостачання: 1166 за 2018 рік проти 546 за 2017 рік, що більше на 113,6 %. Найбільш гостро проблема стояла у містах Костянтинівка (15,6 звернень на 10 тис. осіб населення), Слов'янськ (9,7), Бахмут, Краматорськ (по 9,6) та Мирноград (9,3).

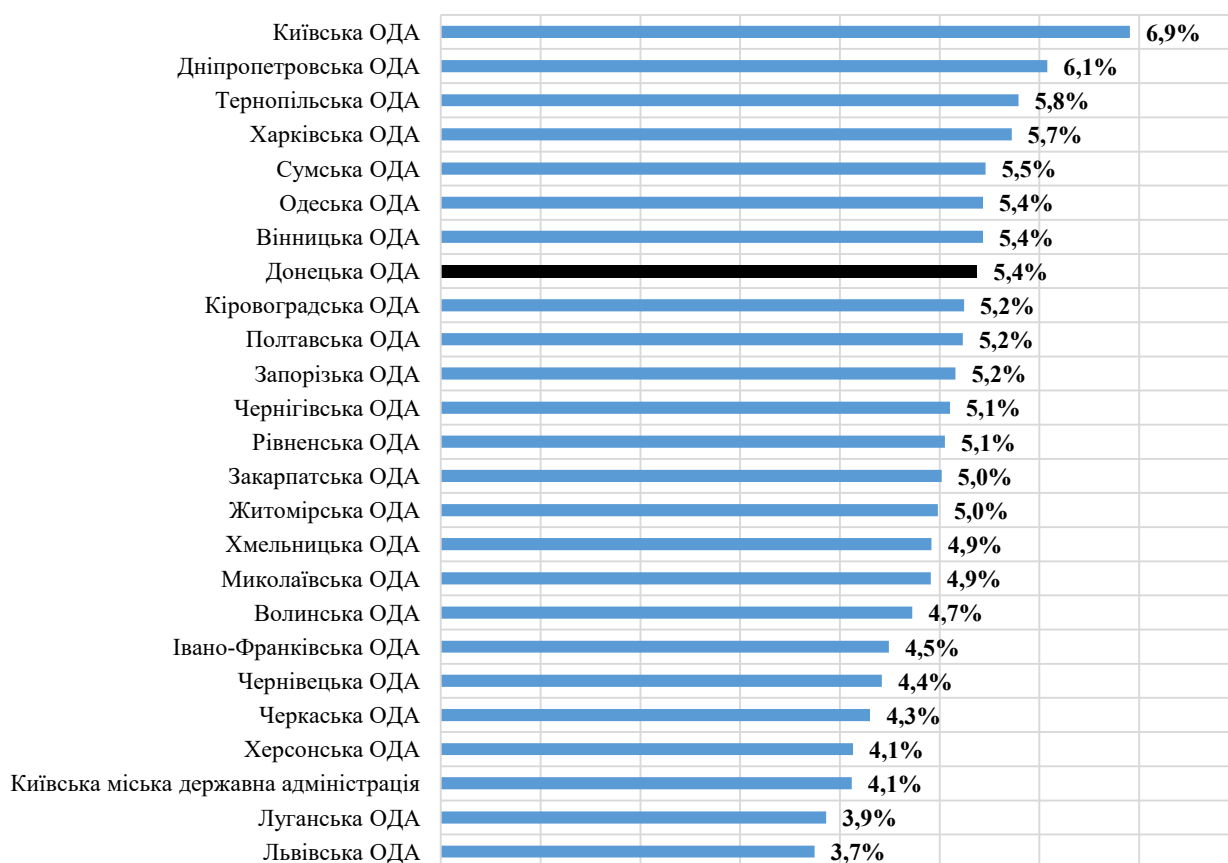
З питань **охорони здоров'я** у 2018 році надійшло 1912 звернень (5,4 % від загальної кількості), що на 36,7 % більше кількості звернень за 2017 рік (1399 звернень).

### Структура актуальних питань охорони здоров'я, порушених у зверненнях на урядову «гарячу лінію», що надійшли на розгляд до облдержадміністрації у 2018 році

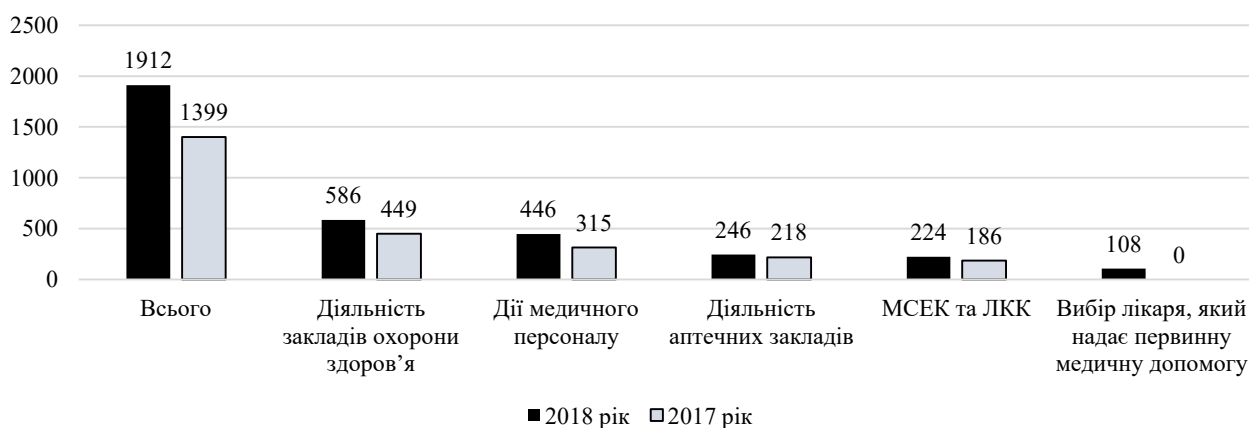


У співвідношенні кількості звернень з питань охорони здоров'я до загальної кількості звернень Донецька облдержадміністрація, обласна військово-цивільна адміністрація, з показником 5,4 %, посідала восьме місце серед місцевих державних адміністрацій. Найбільший цей показник по Київській обласній державній адміністрації – 6,9 %, Дніпропетровській облдержадміністрації – 6,1 % та Тернопільській облдержадміністрації – 5,8 %.

### Дані про актуальність питань охорони здоров'я в структурі звернень, надісланих на розгляд місцевим державним адміністраціям протягом 2018 року

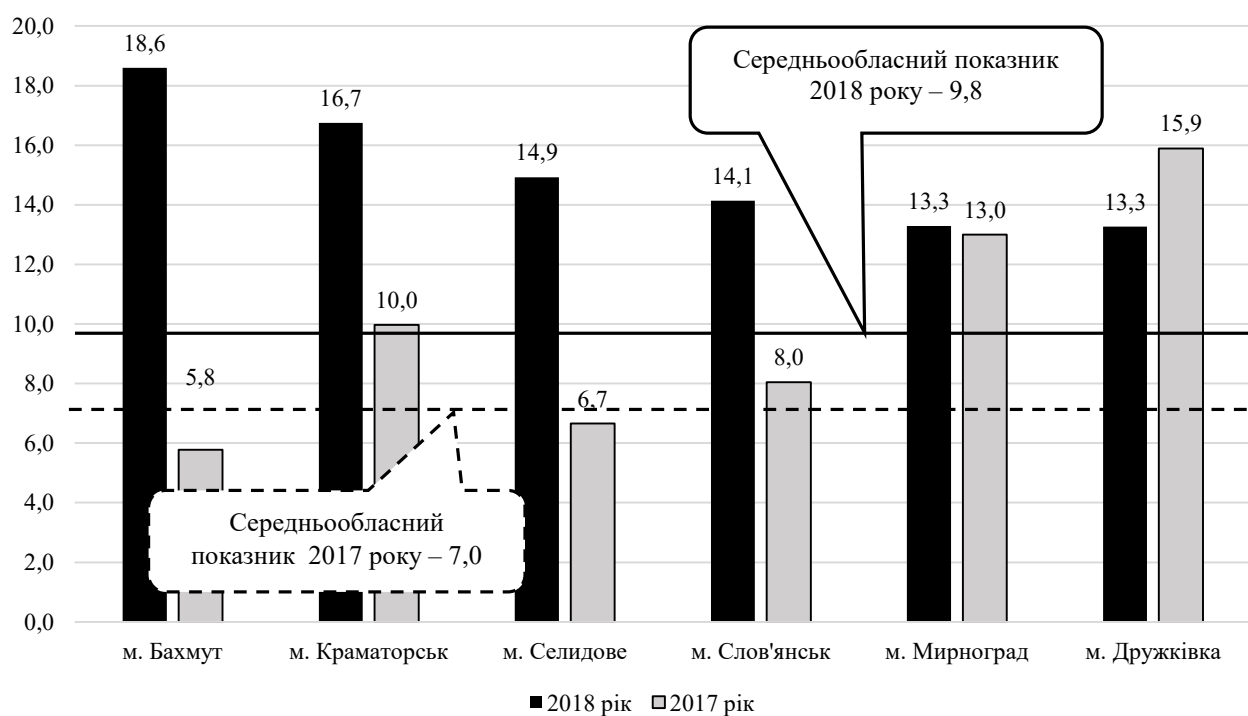


### Дані про надходження звернень сфери охорони здоров'я за 2018 рік у порівнянні з 2017 роком у розрізі питань (найбільші)



Найбільше звернень з питань охорони здоров'я, у перерахунку на 10 тис. осіб населення, надійшло від мешканців міст Бахмут (18,6 звернення), Краматорськ (16,7), Селидове (14,9), Слов'янськ (14,1), Мирноград та Дружківка (по 13,3).

**Дані про надходження звернень з питань охорони здоров'я у розрахунку на 10 тис. осіб населення в розрізі міст та районів Донецької області за 2018 рік у порівнянні з 2017 роком (найбільші)**



Збільшення надходження звернень з питань охорони здоров'я частково обумовлено початком у 2018 році компанії з вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу (108 звернень). На 24,7 % збільшилось надходження скарг щодо відмови в аптечних закладах у видачі ліків за програмою «Доступні ліки» (з 158 звернень у 2017 році до 197 у 2018), що може пояснюватися недостатнім фінансуванням цієї програми на місцевому рівні, насамперед у містах Краматорськ (3,8 звернень на 10 тис. осіб населення), Вугледар (2,6) та Слов'янськ (2,4), при середньому показнику по області – 1,0.

З питань дій чи бездіяльності медичного персоналу протягом 2018 року надійшло 446 звернень, що на 41,6 % більше, ніж за 2017 рік (315 звернень). Найчастіше звертались мешканці міст Бахмут (5,1 звернення на 10 тис. осіб населення) Мирноград (4,2) та Селидове (3,7), при середньообласному показнику – 2,3.

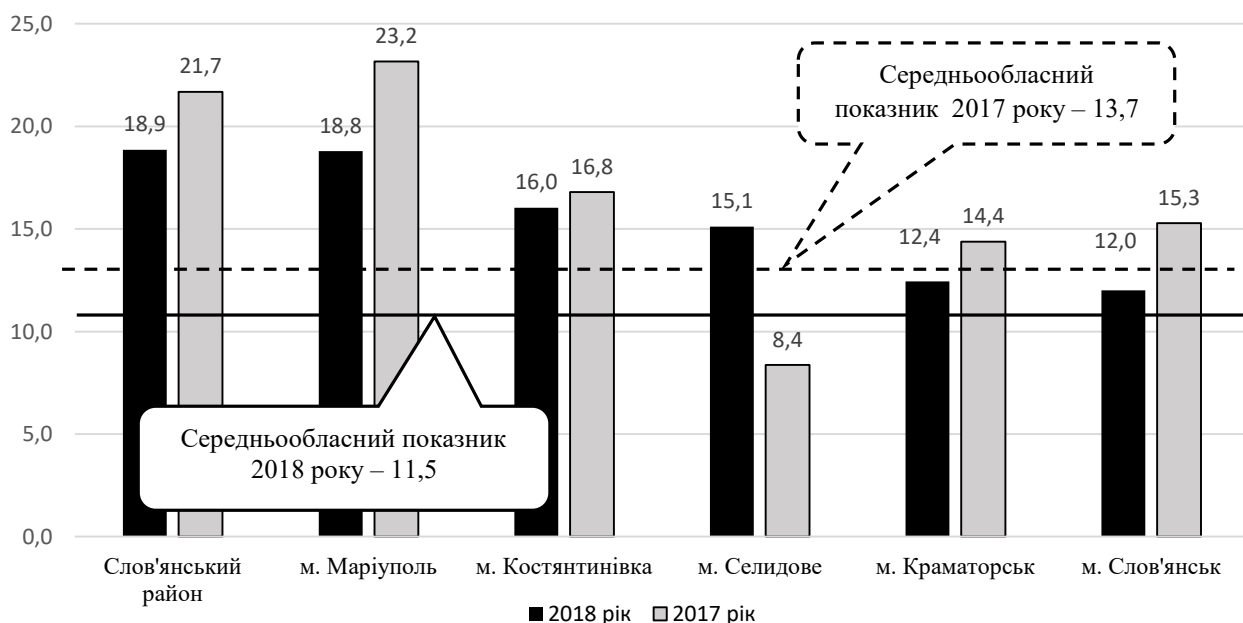
У 2018 році надійшло 2233 **повторних та неодноразових** звернення, що на 478 звернень, або на 17,6 % менше надходження таких звернень за 2017 рік (2711 звернень).

Найчастіше заявники повторно звертались з питань соціального захисту населення – 661 звернення (29,6 % від загальної кількості повторних звернень), комунального господарства – 590 звернень (26,4 %) та діяльності посадових та службових осіб – 308 звернень (13,7 %).

В абсолютних показниках найбільша кількість повторних та неодноразових звернень у 2018 році надійшла від мешканців міста Маріуполь – 869 звернень, що складає 18,8 % від загального надходження. У порівнянні з 2017 роком (1101 звернення), в 2018 році надходження повторних звернень від мешканців міста Маріуполь зменшилось на 21,1 %. При цьому, у 2018 році тільки від мешканців міста Маріуполь гр. Олександрова О.В. надійшло 215 повторних та неодноразових звернень (665 – у 2017 році), гр. Гринюк Н.А. – 193 звернення (73 звернення - у 2017 році).

У перерахунку на 10 тис. осіб населення, середньообласний показник надходження повторних та неодноразових звернень складає 11,5 звернень (13,7 – у 2017 році), найбільше від мешканців Слов'янського району (18,9), міста Маріуполь (18,8), міста Костянтинівка (16,0) та міста Селидове (15,1).

**Дані про надходження повторних та неодноразових  
звернень у розрахунку на 10 тис. осіб населення в розрізі  
міст та районів Донецької області за 2018 рік  
у порівнянні з 2017 роком (найбільші)**



Крім того, ДУ «Урядовий контактний центр» було вказано облдержадміністрації звернути увагу на окремі звернення, які надходили від мешканців Донецької області до урядової «гарячої лінії».

Так, було наголошено на значній кількості звернень з питань пенсійного забезпечення, разом з тим, протягом 2018 року ДУ «Урядовий контактний центр» було надіслано до облдержадміністрації 87 звернень вказаної тематики проти 93 у 2017 році, що менше на 6,5 %.

Також, утрічі зменшилось надходження до облдержадміністрації звернень з наріканнями на затримку нарахування та виплати заробітної плати (з 321 у 2017 році до 102 у 2018 році).

У 2018 році на 87,3 % збільшилось надходження звернень з наріканнями на утримання та ремонт автомобільних доріг (з 251 звернення у 2017 році до 470 у 2018 році). Найбільше звернень надійшло від мешканців міста Слов'янськ (6,7 звернень на 10 тис. осіб населення), Покровського (5,2) та Костянтинівського (5,0) районів, при середньому показнику по області – 2,4.

З питань водопостачання та водовідведення у 2018 році надійшло 252 звернення, у 2017 році – 195, що більше на 29,2 %, особливо гостро проблема з водопостачанням та водовідведенням була наявна у містах Слов'янськ (4,5 звернень на 10 тис. осіб населення), Костянтинівка (3,8), Мирноград (3,6) та Торецьк (3,3). Середній показник по області складав 1,3 звернення на 10 тис. осіб населення.

Не відстежується тенденція, вказана ДУ «Урядовий контактний центр», щодо збільшення кількості скарг на працівників транспортної галузі – у порівнянні з 2017 роком (163 звернення) надходження таких звернень протягом 2018 року (157 звернень) зменшилось на 3,7 %.

Кількість звернень з питань порушення норм природоохоронного законодавства збільшилась на 5,7 % (з 53 у 2017 році до 56 у 2018 році), найбільше від мешканців міст Маріуполь (12 звернень), Краматорськ (6) та Мирноград (5). Трикратне збільшення, на якому акцентовано увагу ДУ «Урядовий контактний центр», не відслідковується.

Скарги щодо невиконання судових рішень з погашення заборгованості дітям війни та чорнобильцям на розгляд облдержадміністрації не надсилались.

Протягом 2018 року виконавцями були допущені порушення 30 денного терміну розгляду 51 звернення, а саме: департаментом розвитку базових галузей промисловості облдержадміністрації (35 звернень), військово-цивільною адміністрацією міста Авдіївка (4), виконавчими органами Маріупольської (6), Бахмутської (1), Миколаївської (1) міських рад, Черкаської селищної ради (1), Мар'їнською (2), Мангушською (1) райдержадміністраціями.

Водночас, внаслідок формального підходу до процедури розгляду звернень громадян, на 8 контрольних звернень, прийнятих до розгляду департаментом розвитку базових галузей промисловості облдержадміністрації відповідь взагалі не надана, по усім 4 протермінованим військово-цивільною адміністрацією міста Авдіївка зверненням відповідь також не надана. Аналогічна практика використовується Мар'їнською (2), Мангушською (1) райдержадміністраціями, виконавчим органом Маріупольської (1) міської ради.

Крім того, по 575 зверненням громадян припущено порушення 15 денних термінів розгляду, як переліченими органами, так і службою у справах дітей облдержадміністрації (2), Нікольською (5), Олександрівською (5), Великоновосілківською (2), Волноваською (1), Слов'янською (1), Ясинуватською (1) райдержадміністраціями, військово-цивільною адміністрацією міста Торезьк (4), виконавчими органами Краматорської (52), Добропільської (8), Сіверської (3), Мирноградської (2), Вугледарської (1), Лиманської (1), Покровської (1), Слов'янської (1) міських рад, Андріївської (1), Званівської (1), Іллінівської (1), Шахівської (1) сільських рад, Головними управліннями Пенсійного фонду України у Донецькій області (15), Державної міграційної служби України у Донецькій області (5), Держгеокадастру у Донецькій області (2), Головним територіальним управлінням юстиції у Донецькій області (2), Держпраці у Донецькій області (1).

Своєчасне надання відповідей заявникам було забезпечене управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації шляхом здійснення зворотного зв'язку з заявниками та надання їм усних роз'яснень засобами телекомунікації, завдяки чому виконавська дисципліна в облдержадміністрації склала 100 %.

Начальник управління з питань  
звернень громадян та доступу до  
публічної інформації

О.К. Гончарова