

**Довідка**  
**про звернення громадян, отримані Відділом з питань звернень**  
**громадян Апарату Верховної Ради України у 2017 році**  
**за допомогою засобів телефонного зв'язку**

Упродовж 2017 року до Відділу з питань звернень громадян Апарату Верховної Ради України надійшло 91731 звернення, що на 22283, або на 24,3 відсотка більше, ніж у 2016 році. З них 43911 листів отримано поштою, 30719 – засобами електронного зв'язку, 11715 подано громадянами на особистому прийомі у приймальні Верховної Ради України, 2768 – за допомогою засобів телефонного зв'язку. Таким чином, частка звернень, отриманих за допомогою засобів телефонного зв'язку, складає три відсотка від загальної кількості звернень, одержаних Відділом з питань звернень громадян у 2017 році. Порівняно з 2016 роком загальна кількість таких звернень зменшилась на 169.

Майже половина – 1232 або 45 відсотків від загальної кількості пропозицій, заяв і скарг, отриманих засобами телефонного зв'язку, є первинними.

Приблизно четверта частина звернень громадян, отриманих засобами телефонного зв'язку, – від мешканців м. Києва – 756 або 27, 3 відсотка від їх загальної кількості. 240 таких пропозицій, заяв і скарг отримано від жителів Донецької області, 187 – Харківської, 163 – Вінницької, 160 – Львівської, по 153 – Київської та Дніпропетровської, 127 – Чернігівської, 115 – Запорізької, 107 – Одеської областей.

Серед заявників, які зверталися за допомогою засобів телефонного зв'язку, 51 відсоток чоловіків (1410 звернень) та 49 відсотків жінок (1358). З числа осіб, які зазначили свій соціальний стан, переважали пенсіонери – 1093, що складає майже 40 відсотків від загальної кількості.

Аналіз звернень громадян за категоріями осіб засвідчив, що за допомогою засобів телефонного зв'язку до Верховної Ради України зверталися переважно працездатні особи – 2089 звернень. З числа представників інших категорій від інвалідів I-III груп отримано 455 звернень, дітей війни – 118, ветеранів праці – 65, учасників війни – 44, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 37, багатодітних сімей – 18, учасників бойових дій – 13, інвалідів Великої Вітчизняної війни – 10, осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – вісім, інвалідів війни – сім, учасників АТО – шість, матерів-героїнь – п'ять, одиноких матерів та членів сім'ї загиблих – по три, дітей інвалідів та переселенців, або внутрішньо переміщених осіб – по одному.

Всього у зверненнях громадян, поданих упродовж 2017 року засобами телефонного зв'язку, порушено 2975 питань. Переважна більшість з яких – 1828 або 61,4 відсотка від загальної кількості – це відгуки щодо діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України.

Актуальними питаннями для громадян, які телефонували до Верховної Ради України, залишалися й питання соціального захисту – 364 або 12,2 відсотка від загальної кількості питань, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян – 176 або 5,9

відсотків, комунального господарства – 110 або 3,7 відсотка, охорони здоров'я – 66 або 2,2 відсотка, фінансової, податкової, митної політики – 61 або два відсотка тощо.

Усі пропозиції, заяви та скарги громадян, отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, розглядалися згідно з чинним законодавством. На більшу половину з них – 1561 або 56,4 відсотка від загальної кількості звернень – надані відповідні роз'яснення працівниками Відділу з питань звернень громадян.

878 звернень або 31,7 відсотка передано для подальшого опрацювання. З них звернення, що містили пропозиції до законопроектів, зареєстрованих Верховною Радою України, вивчалися та узагальнювалися в комітетах Верховної Ради України, передавалися для ознайомлення депутатським фракціям та депутатським групам у Верховній Раді України. Звернення, у яких порушувались питання, що не належали до повноважень Верховної Ради України, надсилювалися для вирішення по суті органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування та правоохоронним органам. Частина з них контролювалася Відділом з питань звернень громадян.

351 звернення або 12,7 відсотка від загальної кількості, одержане за допомогою засобів телефонного зв'язку, залишене без розгляду у зв'язку з відмовою заявників надати свої прізвища, ім'я, по батькові, місце проживання або інші відомості, необхідні для прийняття обґрунтованого рішення відповідно до вимог Закону України “Про звернення громадян”.

**Відділ з питань звернень громадян  
Апарату Верховної Ради України**