Довідка

про звернення громадян, отримані Управлінням з питань звернень

громадян Апарату Верховної Ради України у 2020 році

за допомогою засобів телефонного зв’язку

Упродовж 2020 року до Управління з питань звернень громадян Апарату Верховної Ради України надійшло 96324 звернення, що на 35687, або майже в 1,6 разу більше, ніж у 2019 році. З них 48320 листів отримано засобами електронного зв'язку, 40488 – поштою, 3455 – від органів влади, інших установ, організацій, 2008 – за допомогою засобів телефонного зв'язку, 1593 – на особистому прийомі у приймальні Верховної Ради України.

У звітному періоді порівняно з 2019 роком засобами телефонного зв'язку подано на 179 звернень менше, а їх питома вага від загального обсягу отриманих пропозицій, заяв і скарг склала 2,1 відсотка проти 3,6 відсотків у 2019 році. Як і в попередні звітні періоди, більша половина звернень, поданих засобами телефонного зв'язку, є повторними – 1094, або 54 відсотки їх загальної кількості.

У регіональному розрізі, як і в 2019 році, найбільшу кількість пропозицій, заяв і скарг засобами телефонного зв'язку подали мешканці м. Києва– 630 або 31,2 відсотка загальної кількості звернень у 2020 році проти 827 або 37,8 відсотка у 2019 році. У 3,3 разу більше порівняно з 2019 роком засобами телефонного зв'язку зверталися мешканці Донецької області – 241 у 2020 році проти 73 у 2019 році. Активно користувалися засобами телефонного зв'язку й жителі Київської – 138, Одеської – 113, Харківської – 112 та Дніпропетровської – 107 областей. Найменше використовували цей засіб спілкування мешканці Волинської, Тернопільської – по 14, Кіровоградської та Чернівецької – по 19 областей.

Серед авторів звернень, які зверталися засобами телефонного зв'язку, як і в минулі звітні періоди, за гендерною ознакою переважали жінки – 1093, або 54,4 відсотка загальної кількості звернень, а за соціальним станом – пенсіонери – 1150, або 57,3 відсотка. З числа осіб пільгових категорій 325 звернень отримано від осіб з інвалідністю I–III груп, 167 – від ветеранів праці, 93 – від дітей війни, 43 – від переселенців або внутрішньо переміщених осіб, 35 – від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, 21 – від учасників війни.

У зверненнях громадян, поданих у 2020 році засобами телефонного зв’язку, порушено 2461 питання, що на 355 менше, ніж у 2019 році. Їх тематична направленість порівняно з 2019 роком залишилася сталою.

Найактуальнішими у зверненнях, поданих засобами телефонного зв'язку, продовжували залишатися відгуки щодо діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 1450 або 58,9 відсотка загальної кількості порушених питань. Дві третини питань цього тематичного спрямування стосувалося діяльності парламенту, його органів, народних депутатів України.

Залишалися актуальними й питання соціальної політики та соціального захисту населення – 254 або 10,3 відсотка загальної кількості питань, хоча їхня кількість та питома вага порівняно з 2019 роком дещо зменшилися – на 80 питань та 1,5 відсотка відповідно. Кожне четверте питання соціального спрямування стосувалося призначення, перерахунку, виплати трудової, соціальної пенсії, кожне п'яте містило прохання щодо сприяння в отриманні соціальних виплат, субсидій, а кожне шосте – матеріальної допомоги.

На третьому за чисельністю місці серед питань, порушуваних у зверненнях, поданих засобами телефонного зв'язку, продовжували залишатися питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації, при чому їх кількість та питома вага дещо збільшилася – з 179 або 6,3 відсотка загальної кількості питань, порушених у 2019 році, до 198 або 8 відсотків – у 2020 році. Третину питань цього тематичного спрямування склали скарги на порушення законодавства про звернення громадян, хоча їх кількість дещо зменшилася – з 82 у 2019 році до 74 у 2020 році. Назрілими залишалися й скарги на тяганину із слідством, незаконні методи ведення слідства – 37, пропозиції про зміни в законодавстві – 22.

Не втратили актуальності для громадян, які телефонували до Верховної Ради України у 2020 році, й питання комунального господарства – 114 або 4,6 відсотка загальної кількості порушених питань. Практичне кожне звернення цього тематичного спрямування стосувалося дій та бездіяльності працівників комунальних служб та житлово-експлуатаційних організацій, плати за житло та комунальних послуг, тарифів.

У звітному періоді громадяни також порушували питання охорони здоров'я – 63 або 2,6 відсотка загальної кількості питань, фінансової, податкової та митної політика – 45 або 1,8 відсотка, діяльності органів місцевого самоврядування – 41 або 1,7 відсотка, державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 36 або 1,5 відсотка тощо.

Усі пропозиції, заяви та скарги, отримані за допомогою засобів телефонного зв’язку, розглядалися відповідно до закону. На переважну більшість з них – 1779, або 88,6 відсотка їх загальної кількості, були надані відповідні усні та письмові роз’яснення працівниками Управління з питань звернень громадян. Решта звернень, що містили пропозиції до законопроектів, зареєстрованих Верховною Радою України, вивчалися та узагальнювалися в комітетах Верховної Ради України, а звернення, предмет яких не стосувався повноважень Верховної Ради України пересилалися за належністю до відповідних органів державної влади, органів місцевого самоврядування.

Управління з питань звернень громадян

Апарату Верховної Ради України