

Довідка
про звернення громадян, отримані Відділом з питань звернень
громадян Апарату Верховної Ради України у 2018 році
за допомогою засобів телефонного зв'язку

Упродовж 2018 року до Відділу з питань звернень громадян Апарату Верховної Ради України надійшло 81968 звернень, що на 9761, або майже на 12 відсотків менше, ніж у 2017 році. З них 52092 листів отримано поштою, 19814 – засобами електронного зв'язку, 7501 подано громадянами на особистому прийомі у приймальні Верховної Ради України, 2561 – за допомогою засобів телефонного зв'язку. Таким чином, частка звернень, отриманих за допомогою засобів телефонного зв'язку, складає три відсотки від загальної кількості звернень, одержаних Відділом з питань звернень громадян у 2018 році. Порівняно з 2017 роком загальна кількість таких звернень зменшилась на 206.

Майже половина – 1037 або 40 відсотків від загальної кількості пропозицій, заяв і скарг, отриманих засобами телефонного зв'язку, є повторними.

Приблизно третина звернень громадян, отриманих засобами телефонного зв'язку, – від мешканців м. Києва – 786 або 30,7 відсотка від їх загальної кількості. 191 пропозицію, заяву і скаргу отримано від жителів Донецької області, 182 – Харківської, 152 – Київської, 134 – Львівської, 121 – Дніпропетровської, 119 – Вінницької, 102 – Херсонської областей.

Серед заявників, які зверталися за допомогою засобів телефонного зв'язку, 55 відсотків жінок (1406 звернень) та 45 відсотків чоловіків (1155). З числа осіб, які зазначили свій соціальний стан, переважали пенсіонери – 1353, що складає майже 53 відсотки від загальної кількості.

Аналіз звернень громадян за категоріями осіб засвідчив, що від осіб з інвалідністю I-III груп отримано 556 звернень, дітей війни – 196, ветеранів праці – 120, учасників війни – 54, осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 47, переселенців, або внутрішньо переміщених осіб – 39, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 37, осіб з інвалідністю внаслідок війни – 22, багатодітних сімей – 19, учасників бойових дій – 16, одиноких матерів – 11, матерів-героїнь – вісім, учасників АТО – сім, ветеранів військової служби – чотири, осіб з інвалідністю внаслідок війни – три, членів сімей загиблих – одне.

Всього у зверненнях громадян, поданих упродовж 2018 року засобами телефонного зв'язку, порушено 3421 питання. Переважна більшість з яких – 1822 або 53,2 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 забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян – 389 або 11,3 відсотка від загальної кількості питань, питання соціальної політики, соціального захисту населення – 380 або 11,1 відсотка, комунальн

господарства – 166 або 4,8 відсотка, охорони здоров'я – 115 або 3,3 відсотка, діяльності органів місцевого самоврядування – 74 або два відсотки тощо.

Усі пропозиції, заяви та скарги громадян, отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, розглядалися згідно з чинним законодавством. На більшість з них – 2105 або майже 82 відсотки від загальної кількості звернень – надані відповідні роз'яснення працівниками Відділу з питань звернень громадян.

222 звернення або 8,6 відсотка передано для подальшого опрацювання. Зокрема, 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, надсилалися для вирішення по суті органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування та правоохоронним органам. Частина з них контролювалася Відділом з питань звернень громадян.

247 звернень або 9,6 відсотка від загальної кількості, одержаних за допомогою засобів телефонного зв'язку, залишені 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**