

Довідка
про звернення громадян, отримані Відділом з питань звернень громадян
Апарату Верховної Ради України у 2019 році
за допомогою засобів телефонного зв'язку

Упродовж 2019 року до Відділу з питань звернень громадян Апарату Верховної Ради України надійшло 60637 звернень, що на 21331, або на 35,2 відсотка менше, ніж у 2018 році. З них 26912 листів отримано поштою, 20568 – засобами електронного зв'язку, 8381 подано громадянами на особистому прийомі у приймальні Верховної Ради України, 2187 – за допомогою засобів телефонного зв'язку. Таким чином, частка звернень, отриманих за допомогою засобів телефонного зв'язку, становить 3,6 відсотка загальної кількості звернень, одержаних Відділом з питань звернень громадян у 2019 році. Порівняно з 2018 роком загальна кількість таких звернень зменшилася на 374.

Половина з них – 1159, або 53 відсотки загальної кількості пропозицій, заяв і скарг, отриманих засобами телефонного зв'язку, є повторними.

Понад третина звернень громадян, отриманих засобами телефонного зв'язку, – від мешканців м. Києва – 827, або 37,8 відсотка загальної кількості. 169 пропозицій, заяв і скарг отримано від жителів Київської області, 127 – Чернігівської, 105 – Одеської, 100 – Харківської, 90 – Херсонської, 85 – Дніпропетровської, 80 – Львівської областей.

Серед заявників, які зверталися за допомогою засобів телефонного зв'язку, 56 відсотків жінок (1228 звернень) та 44 відсотки чоловіків (959). З числа осіб, які зазначили свій соціальний стан, переважали пенсіонери – 1177, що становить майже 54 відсотка загальної кількості отриманих підрозділом звернень.

Аналіз звернень за категоріями осіб засвідчив, що від осіб з інвалідністю I–III груп отримано 461 звернення, дітей війни – 177, ветеранів праці – 171, переселенців, або внутрішньо переміщених осіб – 46, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 41, учасників війни – 38, осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 30, учасників бойових дій – 27, осіб з інвалідністю внаслідок війни – 20, членів сімей загиблих – 16, багатодітних сімей – 10, учасників АТО/ООС – шість, ветеранів військової служби – п'ять, дітей з інвалідністю з дитинства – три, осіб з інвалідністю внаслідок Великої Вітчизняної війни, одиноких матерів, матерів-героїнь – по два.

Усього у зверненнях громадян, поданих упродовж 2019 року засобами телефонного зв'язку, порушено 2816 питань. Як і в попередні роки, переважна більшість з них – 1826, або 64,8 відсотка загальної кількості порушених питань, – це відгуки щодо діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України.

На другому місці, серед питань, які найбільше турбували громадян, котрі зверталися до Відділу з питань звернень громадян засобами телефонного зв'язку у 2019 році, – питання соціальної політики та соціального захисту населення – 334, або 11,8 відсотка загальної кількості порушених питань, питома вага яких залишилася сталою у порівнянні з 2018 роком (380, або 11,1 відсотка загальної кількості порушених питань). Натомість відчутно зменшилась кількість питань

забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації: з 389, або 11,3 відсотка загальної кількості питань, порушених у 2018 році, до 179, або 6,3 відсотка загальної кількості питань, порушених у 2019 році.

Актуальними питаннями для громадян, які телефонували до Верховної Ради України, як і раніше, залишалися питання комунального господарства – 116, або 4,1 відсотка, охорони здоров'я – 85, або 3 відсотки, аграрної політики і земельних відносин – 47, або 1,6 відсотка, державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 44, або 1,5 відсотка тощо.

Усі пропозиції, заяви та скарги громадян, отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, розглядалися відповідно до чинного законодавства. На більшість з них – 1935, або 88 відсотків загальної кількості звернень, – надані відповідні усні та письмові роз'яснення працівниками Відділу з питань звернень громадян.

Звернення, у яких порушувалися питання, що не належали до повноважень Верховної Ради України, надсилалися для вирішення виконавчим органам влади та органам місцевого самоврядування. Частина з них контролювалася Відділом з питань звернень громадян, з них позитивно вирішено питання, які стосувалися комунального господарства та надання матеріальної допомоги.

246 звернень, або 11,2 відсотка 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