

ДОВІДКА
про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до
обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій та
міських рад міст обласного значення протягом січня-вересня 2019 року
порівняно з відповідним періодом 2018 року

На виконання пп.10 п.6 Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Кіровоградської обласної державної адміністрації інформую, що обласна державна адміністрація роботу із зверненнями громадян проводить відповідно до вимог Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" (далі Указ) та інших нормативних актів.

I. Інформаційно-аналітичні дані

До обласної державної адміністрації протягом січня-вересня 2019 року надійшло 1311 звернень громадян, що на 163 більше порівняно з відповідним періодом 2018 року.

Із загальної кількості звернень 1020 (77,8 %) надійшло поштою (з яких, 222 звернення – електронною поштою (форма для написання електронних звернень розміщена на веб-сайті облдержадміністрації, в рубриці інтернет-приймальня).

Крім цього, до Кіровоградського обласного контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" надійшло 20150 дзвінків громадян, що на 4752 більше ніж за аналогічний період 2018 року.

Через Офіс Президента України надійшло 247 звернень, що на 137 більше порівняно з січнем-вереснем 2018 року.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України зменшилась на 9 порівняно з відповідним періодом минулого року і становить 80.

Через Верховну Раду України надійшло 22 звернення, що на 26 менше порівняно з аналогічним періодом 2018 року.

Збільшилось на 103, порівняно з січнем-вереснем 2018 року, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулися до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 863 (65,8 % від загальної кількості звернень).

**Статистичні дані про звернення громадян, що надійшли до
обласної державної адміністрації протягом січня-вересня
2019 року порівняно з відповідним періодом 2018 року**

	Звідки надійшли	Кількість звернень		
		січень- вересень 2019 року	січень- вересень 2018 року	+ (-)
I.	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	291 (22,2 %)	260 (22,6 %)	+ 31
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	127	64	+ 63
II.	Через уповноважену особу	1	0	+ 1
III.	Надійшло поштою	1019 (77,7 %)	888 (77,4 %)	+131
	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	447	388	+ 59
	Офіс Президента України	247	110	+ 137
	Кабінет Міністрів України	80	89	- 9
	Верховну Раду України	22	48	- 26
IV.	Разом	1311	1148	+ 163
	у т.ч. безпосередньо від громадян	863 (65,8 %)	760 (66,2 %)	+ 103

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації зменшилась на 54 порівняно з відповідним періодом 2018 року і становить 88 (6,7 %).

Усього протягом січня-вересня 2019 року, з урахуванням колективних звернень, до обласної державної адміністрації звернулося 7999 громадян, що на 416 більше порівняно з відповідним періодом минулого року.

Повторних звернень не надходило. Неодноразових – 297 (22,7 %). Надходження неодноразових звернень збільшилось на 83.

За категорією авторів:

від учасників та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій надійшло 49 звернень (зменшилось на 10), від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 83 (збільшилось на 25), від ветеранів праці – 9 (збільшилось на 1), від "дітей війни" – 32 (збільшилось на 22), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєне почесне звання "Мати-героїня" – 29 (зменшилось на 1), від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 20 (збільшилось на 7).

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до облдержадміністрації протягом січня-вересня 2019 року, 1161 становлять заяви (клопотання), 13 – пропозиції, 64 – скарги, крім цього, надійшло 73 інформаційні запити.

За територіальною ознакою:

як свідчить аналіз надходження звернень протягом січня-вересня 2019 року найбільше звернень надійшло з м. Кропивницького (362), м. Світловодська (207), м. Олександрії (99), м.Знам'янки (41), Гайворонського (49), Кропивницького (46), Долинського (34), Новомиргородського (34), Новоукраїнського (34), Бобринецького (33), Знам'янського (32), районів.

Слід зазначити, що суттєве збільшення кількості звернень відмічається від жителів: Гайворонського (з 23 до 49), Новоархангельського (з 11 до 31) районів, м.Олександрії (з 73 до 99), м.Світловодська (з 61 до 207).

Суттєво зменшилась кількість звернень, що надійшли із Добровеличківського (з 29 до 13), Кропивницького (з 90 до 46), Новгородківського (з 23 до 5), Онуфріївського (з 22 до 9), Світловодського (з 23 до 15), Устинівського (з 14 до 7) районів.

Проте, більш наочним є показник зведеної кількості звернень громадян у розрахунку на 10 тис. населення.

У середньому до обласної державної адміністрації, у розрахунку на 10 тис. населення, надійшло 14 звернень (+ 2). Однак в окремих регіонах, цей показник перевищує середній показник по області: Бобринецький (11), м.Знам'янка (15), м.Кропивницький (15), Світловодськ (39).

За тематикою звернень:

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян, що надійшли до облдержадміністрації протягом січня-вересня 2019 року, порівняно з відповідним періодом 2018 року

Назва питання	січень- вересень 2019 року	січень- вересень 2018 року	+ (–)
1	2	3	4
комунального господарства	379 (23,6 %)	238 (16,9 %)	+ 141
соціальної політики, соціального захисту населення	282 (17,5 %)	216 (15,4 %)	+ 66
аграрної політики і земельних відносин	158 (9,8 %)	189 (13,4 %)	– 31
охорони здоров'я	133 (8,3 %)	135 (9,6 %)	– 2
забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян	93 (5,8 %)	80 (5,7 %)	+ 13

1	2	3	4
діяльність органів місцевого самоврядування	82 (5,1 %)	50 (3,6 %)	+ 32
освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	60 (3,7 %)	57 (4,1 %)	+ 3
транспорту та зв'язку	55 (3,4 %)	64 (4,6 %)	– 9
праці і заробітної плати	47 (2,9 %)	17 (1,2 %)	+ 30
житлової політики	45 (2,9 %)	38 (2,7 %)	+ 7
економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	41 (2,5 %)	33 (2,3 %)	+ 8
екології та природних ресурсів	31 (1,9 %)	65 (4,6 %)	– 34
інші питання	203 (12,6 %)	224 (15,9 %)	– 21
Всього питань	1609	1406	+203

Найбільше звернень надійшло до обласної державної адміністрації у січні-вересні 2019 року з питань комунального господарства (379). Їх кількість збільшилась на 141, найбільш актуальні з них:

- теплостачання – 172;
- водостачання – 46;
- будівництво та ремонт доріг – 36;
- експлуатація та ремонт житла – 30;
- електростачання населених пунктів, будинків – 25;
- плата за житло та комунальні послуги – 24.

Найбільше звернень з даного питання надійшло від жителів міст обласного значення: м.Світловодська (179), м.Кропивницького (83), м.Олександрії (37).

На другому місці перебувають питання соціальної політики, соціального захисту населення (282). Порівняно з відповідним періодом 2018 року їх кількість збільшилася на 66. Найбільше порушено питань щодо:

- призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 92;
- надання матеріальної допомоги – 84;
- призначення, перегляд розміру пенсії та її виплата – 35;
- одержання пільг – 31.

Найбільше звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло від мешканців м.Кропивницького (107), м.Олександрії (43), Гайворонського (12), Кропивницького (12), Новоархангельського (10) районів.

Третє місце посіли питання аграрної політики і земельних відносин, порівняно з відповідним періодом 2018 року їх кількість зменшилась на 31 і становить 158, найбільше з них:

- надання земельних ділянок у власність – 81;
- передача в оренду земельних, майнових паїв та розрахунки за паї – 40.

Найбільше звернень з питань аграрної політики і земельних відносин надійшло від жителів м.Кропивницького (24), Бобринецького (15), Новоархангельського (10), Олександрівського (9), Маловисківського (8) районів. Не надходило звернень з даних питань від жителів Благовіщенського, Добровеличківського районів.

На четвертому місці перебувають питання охорони здоров'я (133), їх кількість зменшилась на 2. Найбільше у зверненнях порушено питань:

щодо надання безоплатної медичної допомоги – 77;

визначення групи інвалідності – 15;

забезпечення ліками – 12.

Найбільше звернень з питань охорони здоров'я надійшло від жителів міст обласного значення: м.Кропивницького (45), м.Знам'янки (13), м.Олександрії (19), м.Світловодська (11), Новоукраїнського (7), Голованівського (6) районів.

На п'ятому місці залишилися питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян. Їх кількість збільшилась на 13 і становить 93. Найбільше порушено питань:

порушення громадського порядку, боротьби зі злочинністю – 27;

неправомірних дій працівників правоохоронних органів – 19;

паспортизації, реєстрації громадян, нотаріальні дії – 10.

Із порушених питань звертались переважно жителі м.Кропивницького (21), м.Олександрії (11), Новомиргородського району (15).

Збільшилось на 32 порівняно з відповідним періодом минулого року і становить 82 кількість звернення з питань щодо діяльності органів місцевого самоврядування. Найбільше зазначених питань піднімали жителі Бобринецького (18), Кропивницького (10) районів, м.Кропивницького (7) та м.Світловодська (9).

На сьоме місце перемістились питання освіти, наукової, науково-технічної діяльності та інтелектуальної власності, їх кількість збільшилась порівняно з відповідним періодом 2018 року на 3 і становить 60. Більшість з них щодо роботи середніх та спеціальних навчальних закладів (39).

Дані питання порушили переважно жителі м.Кропивницького (22) та Гайворонського (12) району.

55 звернень надійшло з питань транспорту та зв'язку, що на 9 менше, порівняно з відповідним періодом 2018 року, з них найбільше питань щодо:

роботи пасажирського транспорту – 27;

пільгового перевезення пасажирів – 11.

Із зазначених питань звертались переважно жителі м.Кропивницького (15), м.Олександрії (5), Кропивницького (9) Новомиргородського (7), Олександрійського (3) районів.

У 47 зверненнях порушені питання праці і заробітної плати, що на 30 більше порівняно з відповідним періодом 2018 року, з них:

оплати праці, виплати заробітної плати, розрахунки при звільненні – 20,

працевлаштування – 12.

Зазначені питання в основному порушували жителі Новомиргородського району (15) та м.Кропивницького (12).

У 45 зверненнях порушені питання житлової політики, що на 7 більше порівняно з січнем-вереснем 2018 року. З них:

щодо поліпшення житлових умов – 32;

передача житлових будинків, гуртожитків у комунальну власність – 4;

приватизації та інші операції з житлом – 4.

Із даних питань звернулись переважно жителі м. Кропивницького (18).

41 звернення надійшло з питань економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політика та будівництва, підприємництва, з них: 13 – щодо будівництва, містобудування та архітектури; 12 – підприємництва.

Найбільше піднімали зазначені питання жителі м. Кропивницького (24).

31 звернення надійшло з питань екології та природних ресурсів, що на 34 менше порівняно з січнем-вереснем 2018 року, з них:

поводження з відходами – 11;

охорона лісу – 4.

Найбільше зазначених питань надійшло із м.Кропивницького (11), м.Знам'янки, Долинського, Кропивницького, Новоархангельського районів (по 3).

Всі звернення, що надходять до облдержадміністрації, розглядаються її керівництвом та даються відповідні доручення виконавцям. Автори звернень обов'язково повідомлялися про результати розгляду.

Протягом січня-вересня 2019 року 150 звернень надіслано за належністю (ст. 7 Закону України "Про звернення громадян"), на 770 – надані роз'яснення по суті порушених питань; 308 – вирішено позитивно, 60 – перебувають у стадії розгляду, 17 – не підлягають розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), 6 – повернуто авторів (ст.5, ст.7 Закону України "Про звернення громадян").

II. Розвиток доступних форм спілкування з громадянами

1. Телефонні "гарячі лінії"

Протягом січня-вересня 2019 року до Кіровоградського обласного контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" надійшло 20150 дзвінків громадян, що на 4752 більше порівняно з аналогічним періодом минулого року, з них роз'яснено операторами "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" – 445; 274 – взято до відома, з них: 166 – подяки; 34 – не підлягають розгляду; 19397 – надіслано на розгляд виконавцям, з них: 394 – перебуває на розгляді; 14756 – задоволено та частково задоволено; на 4203 – надано інформаційно-консультативну допомогу громадянам; 44 – перебувають на додатковому контролі.

Переважна більшість питань, які порушили громадяни, стосувалась комунального господарства (38,0 %), соціального захисту (10,0 %), транспорту та зв'язку (4,0 %).

При районних державних адміністраціях, виконавчих комітетах міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громадах працюють телефонні "гарячі лінії". Всього протягом січня-вересня 2019 року на такі телефонні лінії звернулося 2197 громадян, що на 581 менше порівняно з аналогічним періодом минулого року. Безпосередньо до керівників райдержадміністрацій, міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громадах під час проведення "гарячих ліній" звернулось 478 громадян, що на 21 менше порівняно з січнем-вереснем 2018 року. Найбільше громадян звернулось на "гарячі лінії" Міської ради м.Кропивницького (1614), Бобринецької (47), Новоукраїнської (47), Устинівської (42), Олександрівської (35), Благовіщенської (33) райдержадміністрацій.

Найменше громадян звернулись на "телефонні гарячі лінії" Добровеличківської (1), Маловисківської (8), Новоархангельської (8) райдержадміністрацій. На "телефонні гарячі лінії" Новгородківської райдержадміністрації та Знам'янської міської ради звернень не надходило.

2. Юридична консультація

З метою надання безоплатних консультацій особам, які потребують соціального захисту та підтримки, розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 06 жовтня 2010 року № 855-р утворено безоплатну юридичну консультацію. Юридична консультація проводиться працівниками юридичного відділу апарату обласної державної адміністрації щосередини та щочетверга з 14.00 до 16.00 у приміщенні відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації. Протягом січня-вересня 2019 року 29 громадянам надано юридичну допомогу.

Юридичну консультацію громадяни можуть отримати за телефоном, звернувшись на "гарячу лінію" голови Кіровоградської облдержадміністрації, оператори якої автоматично з'єднують заявника з юридичним відділом апарату обласної державної адміністрації.

3. Особистий прийом громадян

Важливу роль у посиленні довіри до влади відіграє особисте спілкування представників влади з громадянами.

Особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації протягом січня-вересня 2019 року проводився відповідно до графіків, затверджених розпорядженнями голови облдержадміністрації від 31 травня 2018 року № 401-р, від 18 березня 2019 року № 529-р, від 26 червня 2019 року № 848, від 31 липня 2019 року № 939-р "Про нову редакцію графіка особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації". У січні-вересні 2019 року на особистих прийомах керівництвом облдержадміністрації прийнято

291 громадянина, що на 31 більше порівняно з аналогічним періодом 2018 року. З них 127 громадян прийнято на особистих виїзних прийомах.

Голови райдержадміністрацій та міські голови проводять прийоми громадян відповідно до затверджених графіків. Про час і місце прийому повідомляється через місцеві засоби масової інформації. Також, керівництвом райдержадміністрацій проводяться виїзні прийоми за місцем проживання громадян.

Протягом січня-вересня 2019 року на особистих прийомах керівництвом районних державних адміністрацій, міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громадах прийнято 3180 громадян, що на 77 менше порівняно з січнем-вереснем 2018 року, в тому числі на виїзних прийомах – 793 (на 123 менше).

Найбільша кількість громадян прийнята на особистих прийомах керівництвом:

райдержадміністрацій:

Бобринецької – 221;

Вільшанської – 175 ;

Гайворонської – 153;

Петрівської – 115;

Новоукраїнської – 112;

Міської ради м.Кропивницького – 225;

Знам'янської міської ради – 131;

об'єднаних територіальних громад:

Мар'янівської сільської ради ОТГ – 276;

Новопразької селищної ради ОТГ – 97;

Помічнянської міської ради ОТГ – 96;

Ганнівської сільської ради ОТГ – 93.

Для жителів віддалених від обласного центру районів позитивно зарекомендувала себе така форма спілкування з громадянами, як особистий прийом по Skype (заявники запрошуються в приміщення районних державних адміністрацій та спілкуються по скайпу з відповідним керівником облдержадміністрації).

III. Виконання вимог Указу

Протягом січня-вересня 2019 року забезпечено:

1) щомісячне проведення засідань обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (засідання комісії проведені 24 січня, 27 лютого, 28 березня, 25 квітня, 21 травня, 26 червня, 25 липня, 22 серпня, 26 вересня 2019 року);

2) звітування голів райдержадміністрацій перед головою обласної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян. Протягом січня-вересня 2019 року перед головою облдержадміністрації прозвітували голови Благовіщенської, Голованівської, Добровеличківської, Долинської, Кіровоградської, Новгородківської, Новоархангельської, Новоукраїнської,

Устинівської райдержадміністрацій та перші заступники голів Гайворонської, Маловисківської, Новомиргородської, Петрівської райдержадміністрацій;

3) проведення дня контролю, в рамках якого перевірено стан виконання Указу та доручень керівництва облдержадміністрації, даних за результатами розгляду звернень громадян:

23 січня 2019 року – департаментом екології та природних ресурсів облдержадміністрації;

18 лютого 2019 року – управлінням освіти, науки, молоді та спорту облдержадміністрації;

25 березня 2019 року – Голованівською райдержадміністрацією;

19 квітня 2019 року – Добровеличківською райдержадміністрацією;

02 травня 2019 року – управлінням комунікацій з громадськістю облдержадміністрації;

12 червня 2019 року – Новоархангельською райдержадміністрацією;

18 липня 2019 року – Петрівською райдержадміністрацією;

06 вересня 2019 року – департаментом культури, туризму та культурної спадщини облдержадміністрації;

4) проведення особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації;

5) проведення перевірок роботи із зверненнями громадян (протягом січня-вересня 2018 року працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації надано практичну допомогу та перевірено роботу із зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації:

департаменті екології та природних ресурсів;

управлінні освіти, науки, молоді та спорту;

управлінні комунікацій з громадськістю;

департаменту культури, туризму та культурної спадщини облдержадміністрації

та у кожній райдержадміністрації, Кропивницькій, Маловисківській, Новомиргородській, Новгородківській та Петрівській двічі;

6) роботу "гарячої телефонної лінії";

7) періодичне висвітлення інформації про роботу із зверненнями громадян у засобах масової інформації, зокрема у газетах:

"Народне слово" від 28 березня 2019 року № 12 оприлюднені підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації у 2018 році;

"Нова газета" від 02 травня 2019 року № висвітлена інформація щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації у I кварталі 2019 року;

"Нова газета" від 08 вересня 2019 року № 32 висвітлена інформація щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації протягом першого півріччя 2019 року.