

ДОВІДКА

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

Право на звернення є важливим конституційно-правовим засобом захисту та однією з організаційно-правових гарантій дотримання прав і свобод громадян.

Організація роботи з розгляду звернень, особистого прийому громадян є одним із пріоритетних напрямів роботи обласної державної адміністрації.

У першому півріччі 2019 року обласна державна адміністрація проводила роботу щодо забезпечення реалізації права громадянина на звернення у письмовому вигляді, на особистих та особистих виїзних прийомах, шляхом здійснення телефонного дзвінка, використання електронної пошти, скайпа тощо.

I. Загальна інформація

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.

Відповідно до Перспективного плану роботи облдержадміністрації на 2019 рік питання "Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області у 2018 році" розглянуто на засіданні колегії облдержадміністрації 24 січня 2019 року, за результатами розгляду видане розпорядження голови облдержадміністрації від 06 лютого 2019 року № 186-р.

II. Інформаційно-аналітичні дані

До обласної державної адміністрації протягом першого півріччя 2019 року надійшло 869 звернень громадян, що на 161 більше порівняно з відповідним періодом 2018 року.

Із загальної кількості звернень 638 (73,4 %) надійшло поштою (з яких, 133 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 13599 дзвінків громадян, що на 4044 більше ніж за аналогічний період 2018 року.

Через Адміністрацію Президента України надійшло 129 звернень, що на 48 більше порівняно з першим півріччям 2018 року.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України збільшилась на 11 порівняно з відповідним періодом минулого року і становить 57.

Через Верховну Раду України надійшло 18 звернень, що на 17 менше порівняно з відповідним періодом 2018 року.

Збільшилось на 143, порівняно з першим півріччям 2018 року, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулися до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 598 (68,8 % від загальної кількості звернень).

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

	Звідки надійшли	Кількість звернень		
		перше півріччя 2019 року	перше півріччя 2018 року	+ (-)
I.	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	231 (26,6 %)	142 (20,1 %)	+ 89
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	121	36	+ 85
II.	Через уповноважену особу	1	0	+ 1
III.	Надійшло поштою	638 (73,4 %)	566 (79,9 %)	+ 72
	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	270	253	+ 17
	Адміністрацію Президента України	129	81	+ 48
	Кабінет Міністрів України	57	46	+ 11
	Верховну Раду України	18	35	- 17
IV.	Разом	869	708	+ 161
	у т.ч. безпосередньо від громадян	598 (68,8 %)	455 (64,3 %)	+ 143

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації зменшилась на 46 порівняно з відповідним періодом 2018 року і становить 44 (5,1 %).

Усього протягом першого півріччя 2019 року, з урахуванням колективних звернень, до обласної державної адміністрації звернулося

2086 громадян, що на 2733 менше порівняно з відповідним періодом минулого року.

Повторних звернень не надходило. Неодноразових – 156 (18,0 %). Надходження неодноразових звернень збільшилось на 33.

За категорією авторів:

від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій надійшло 19 звернень (зменшилось на 3), від інвалідів I, II, III групи – 49 (збільшилось на 9), від ветеранів праці – 6 (залишилось на рівні відповідного періоду минулого року), від "дітей війни" – 24 (збільшилось на 16), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєне почесне звання "Мати-героїня" – 24 (збільшилось на 1), від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 17 (збільшилось на 10).

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до облдержадміністрації протягом першого півріччя 2019 року, 774 становлять заяви (клопотання), 11 – пропозиції, 42 – скарги, крім цього, надійшло 42 інформаційні запити.

За територіальною ознакою:

як свідчить аналіз надходження звернень протягом першого півріччя 2019 року найбільше звернень надійшло з м. Кропивницького (220), м. Світловодська (165), м. Олександрії (71), м.Знам'янки (24), Кропивницького (34), Новомиргородського (30), Знам'янського (23), Бобринецького (22) районів.

Слід зазначити, що тенденції, які спостерігалися у першому півріччі 2018 року, дещо змінилися. Зокрема, спостерігається значне збільшення звернень до обласної державної адміністрації у порівнянні з аналогічним періодом минулого року від жителів м. Світловодська (з 44 до 165), з них 146 звернень щодо врегулювання питання встановлення індивідуального опалення та нарахування коштів СП ТОВ "Світловодськпобут" за теплопостачання, яке не надавалось, м.Олександрії (з 46 до 71), збільшення відбулося за рахунок питань комунального господарства та соціального захисту населення, м.Кропивницького (з 180 до 220), збільшення відбулося за рахунок питань соціального захисту, Новоархангельського району (з 8 до 18), збільшення відбулося за рахунок питань аграрної політики і земельних відносин та соціального захисту, Новомиргородського району (з 18 до 30), зазначене збільшення відбулося за рахунок ситуації, що склалась на ПРАТ "Новомиргородський елеватор", зокрема блокування роботи підприємства та виплати заробітної плати працівникам. Для врегулювання зазначених питань керівництвом облдержадміністрації були здійснені виїзди на місця, проведені особисті виїзні прийоми громадян.

Майже залишилась на рівні відповідного періоду минулого року кількість звернень, які надійшли із Бобринецького, Долинського, Компаніївського, Новоукраїнського, Олександрійського районів та м.Знам'янки.

Зменшилась кількість звернень, що надійшли із Благовіщенського (з 9 до 4), Добровеличківського (з 17 до 8), Олександрівського (з 21 до 17) 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 9 звернень (+ 2). Однак в окремих регіонах, цей показник перевищує середній показник по області: Знам'янський (10), Новомиргородський (10) райони та м. Світловодськ (31).

За тематикою звернень:

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян, що надійшли до облдержадміністрації протягом першого півріччя 2019 року, порівняно з відповідним періодом 2018 року

Назва питання	перше півріччя 2019 року	перше півріччя 2018 року	+ (-)
комунального господарства	269 (25,0 %)	130 (15,1 %)	+ 139
соціальної політики, соціального захисту населення	194 (18,0 %)	132 (15,3 %)	+ 62
охорони здоров'я	89 (8,3 %)	85 (9,9 %)	+ 4
аграрної політики і земельних відносин	88 (8,2 %)	130 (15,1 %)	- 42
забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян	72 (6,7 %)	51 (5,9 %)	+ 21
діяльність органів місцевого самоврядування	59 (5,5 %)	35 (4,1 %)	+ 24
транспорту та зв'язку	36 (3,3 %)	43 (5,0 %)	- 7
житлової політики	32 (3,0 %)	28 (3,2 %)	+ 4
праці і заробітної плати	31 (2,9 %)	9 (1,0 %)	+ 22
освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	30 (2,8 %)	34 (3,9 %)	- 4
екології та природних ресурсів	17 (1,6 %)	35 (4,1 %)	- 18
інші питання	158 (14,7 %)	150 (15,4 %)	+ 8
Всього питань	1075	862	+113

За підсумками першого півріччя 2019 року, порівняно з відповідним періодом 2018 року, структура звернень громадян за актуальністю тематики дещо змінилася, проте перша четвірка питань залишилась незмінною:

комунального господарства (+ 139);

соціальної політики, соціального захисту населення (+ 62);

охорони здоров'я (+ 4),

аграрної політики і земельних відносин (- 42).

В даній четвірці на перше місце перемістилися питання комунального господарства.

Також, збільшення звернень відбулося з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку реалізації прав і свобод громадян (+ 21), діяльності органів місцевого самоврядування (+ 24), житлової політики (+ 4), праці і заробітної плати (+22).

Найбільше звернень надійшло до обласної державної адміністрації у першому півріччі 2019 року з питань комунального господарства (269). Їх кількість збільшилась на 139, найбільш актуальні з них:

- теплопостачання – 144;
- водопостачання – 25;
- будівництво та ремонт доріг – 24;
- експлуатація та ремонт житла – 24;
- плата за житло та комунальні послуги – 19;
- електропостачання населених пунктів, будинків – 16.

Найбільше звернень з даного питання надійшло від жителів міст обласного значення: м.Світловодська (146), м.Кропивницького (47), м.Олександрії (28).

На другому місці перебувають питання соціальної політики, соціального захисту населення (194). Порівняно з відповідним періодом 2018 року їх кількість збільшилась на 62. Найбільше порушено питань щодо:

- призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 70;
- надання матеріальної допомоги – 59;
- одержання пільг – 21.

Найбільше звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло від мешканців м.Кропивницького (77), м.Олександрії (34), та Кропивницького району (10).

На третє місце перемістились питання охорони здоров'я (89), їх кількість збільшилась на 4. Найбільше у зверненнях порушено питань:

- щодо надання безоплатної медичної допомоги – 49;
- визначення групи інвалідності – 10;
- забезпечення ліками – 9.

Найбільше звернень з питань охорони здоров'я надійшло від жителів міст обласного значення: м.Кропивницького (28), м.Знам'янки (12), м.Олександрії (12), м.Світловодська (10), Голованівського району (4).

Четверте місце посіли питання аграрної політики і земельних відносин, порівняно з відповідним періодом 2018 року їх кількість зменшилась на 42 і становить 88, з них:

- надання земельних ділянок у власність – 43;
- передача в оренду земельних, майнових паїв та розрахунки за паї – 24.

Найбільше звернень з питань аграрної політики і земельних відносин надійшло від жителів м.Кропивницького (13), Бобринецького (8), Маловисківського (7), Знам'янського, Кропивницького, Новоархангельського, Олександрівського (по 6) районів. Не надходило звернень з даних питань від

жителів Благовіщенського, Вільшанського, Добровеличківського, Компаніївського, Петрівського районів.

На п'ятому місці залишились питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян. Їх кількість збільшилась на 21 і становить 72. Найбільше порушено питань:

- порушення громадського порядку, боротьби зі злочинністю – 23;
- неправомірних дій працівників правоохоронних органів – 16;
- паспортизації, реєстрації громадян, нотаріальні дії – 7.

Із порушених питань звертались переважно жителі м.Кропивницького (15), м.Олександрії (9), Новомиргородського району (14).

Збільшилось на 24 порівняно з відповідним періодом минулого року і становить 59 звернень з питань щодо діяльності органів місцевого самоврядування. Найбільше зазначених питань піднімали жителі Бобринецького (12), Кропивницького (8) районів, м.Кропивницького (7) та м.Світловодська (8).

36 звернень надійшло з питань транспорту та зв'язку, що на 7 менше, порівняно з відповідним періодом 2018 року, з них найбільше питань щодо:

- роботи пасажирського транспорту – 18;
- пільгового перевезення пасажирів – 7.

Із зазначених питань зверталися переважно жителі м.Кропивницького (11), м.Олександрії (5), Новомиргородського (7), Кіровоградського (3) районів.

У 32 зверненнях порушені питання житлової політики, що на 4 більше порівняно з першим півріччям 2018 року. З них:

- щодо поліпшення житлових умов – 24;
- передача житлових будинків, гуртожитків у комунальну власність – 3;
- приватизації та інші операції з житлом – 3.

Із даних питань звернулись переважно жителі м. Кропивницького (14).

У 31 зверненні порушені питання праці і заробітної плати, що на 22 більше порівняно з відповідним періодом 2018 року, з них:

- оплати праці, виплати заробітної плати, розрахунки при звільненні – 17,
- працевлаштування – 4.

Зазначені питання в основному порушували жителі Новомиргородського району (15) та м.Кропивницького (8).

Кількість питань освіти, наукової, науково-технічної діяльності та інтелектуальної власності зменшилась порівняно з відповідним періодом 2018 року на 4 і становлять 30. Більшість з них щодо роботи середніх та спеціальних навчальних закладів.

Дані питання порушили переважно жителі Гайворонського (8), Добровеличківського (3) районів та м.Кропивницького (3).

17 звернень надійшло з питань екології та природних ресурсів, що на 18 менше порівняно з першим півріччям 2018 року, з них:

поводження з відходами – 9;

охорона лісу – 3.

Найбільше зазначених питань надійшло із м.Кропивницького (8), Кропивницького (3), Новоархангельського (2), Устинівського (2) районів.

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

Протягом першого півріччя 2019 року 85 звернень надіслано за належністю (ст. 7 Закону України "Про звернення громадян"), на 565 – надані роз'яснення по суті порушених питань; 165 – вирішено позитивно, 40 – перебувають у стадії розгляду, 11 – не підлягають розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), 3 – повернуто авторові (ст.5, 7 Закону України "Про звернення громадян").

III. Розвиток доступних форм спілкування з громадянами

1. Телефонні "гарячі лінії"

Протягом першого півріччя 2019 року до Кіровоградського обласного контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" надійшло 13599 дзвінків громадян, що на 4044 більше порівняно з відповідним періодом минулого року, з них роз'яснено операторами "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" – 345; 173 – взято до відома, з них: 101 – подяка; 22 – не підлягають розгляду; 13059 – надіслано на розгляд виконавцям, з них: 425 – перебуває на розгляді; 9790 – задоволено та частково задоволено; на 2776 – надано інформаційно-консультативну допомогу громадянам; 68 – перебувають на додатковому контролі.

Переважна більшість питань, які порушили громадяни, стосувалась комунального господарства (37,0 %), соціального захисту (10,0 %), транспорту та зв'язку (4,0 %).

При районних державних адміністраціях та виконавчих комітетах міських рад міст обласного значення працюють телефонні "гарячі лінії". Всього протягом першого півріччя 2019 року на такі телефонні лінії звернулося 1430 громадян, що на 414 менше порівняно з аналогічним періодом минулого року. Безпосередньо до керівників райдержадміністрацій та міськвиконкомів, під час проведення "гарячих ліній" звернулось 313 громадян, що на 65 більше порівняно з першим півріччям 2018 року. Найбільше громадян звернулось на "гарячі лінії" Міської ради м.Кропивницького (1029, зменшилось на 398), Новоукраїнської (37, зменшилось на 12), Бобринецької (36, зменшилось на 5), Устинівської (31, збільшилось на 20) райдержадміністрацій.

Найменше громадян звернулись на "телефонні гарячі лінії" Добровеличківської (1), Новоархангельської (2) 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 першого півріччя 2019 року 23 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.

Крім цього, Головним територіальним управлінням юстиції у Кіровоградській області протягом першого півріччя 2019 року надано безоплатну правову допомогу 387 жителям області.

Також, враховуючи важливе значення правової освіти в розбудові України, як правової держави, формування у суспільстві правової культури та правової свідомості, сприяння підвищенню рівня знань та поінформованості громадян щодо реалізації, захисту своїх прав, гарантованих Конституцією та законами України, проведено 484 правоосвітні заходи.

3. Особистий прийом громадян

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

Особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації протягом першого півріччя 2019 року проводився відповідно до графіків, затверджених розпорядженнями голови облдержадміністрації від 31 травня 2018 року № 401-р та від 18 березня 2019 року № 529-р "Про нову редакцію графіка особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації". У першому півріччі 2019 року на особистих прийомах керівництвом облдержадміністрації прийнято 231 громадянина, що на 89 більше порівняно з аналогічним періодом 2018 року. З них 121 громадянина 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 першого півріччя 2019 року на особистих прийомах керівництвом районних державних адміністрацій та міських рад міст обласного

значення прийнято 1468 громадян, що на 103 більше порівняно з першим півріччям 2018 року, в тому числі на виїзних прийомах – 506 (на 8 більше).

Найбільша кількість громадян прийнята на особистих прийомах керівництвом:

райдержадміністрацій:

Бобринецької – 174 (+ 65);

Вільшанської – 123 (+ 68);

Гайворонської – 109 (– 2);

Міської ради м.Кропивницького – 166 (+ 54).

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).

IV. Виконання вимог Указу

Протягом першого півріччя 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 2019 року);

2) звітування голів райдержадміністрацій перед головою обласної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян. Протягом першого півріччя 2019 року перед головою облдержадміністрації прозвітували голови Благовіщенської, Голованівської, Добровеличківської, Долинської, Кіровоградської, Новоархангельської, Новоукраїнської, Устинівської райдержадміністрацій та перший заступник голови Гайворонської райдержадміністрації;

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;

4) проведення особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації;

5) проведення перевірок роботи із зверненнями громадян (протягом першого півріччя 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
та у кожній райдержадміністрації;

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.
