

ДОВІДКА
про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до
обласної державної адміністрації у I кварталі 2019 року порівняно з
відповідним періодом минулого року

На виконання п.3 протоколу розширеного засідання колегії облдержадміністрації від 22 лютого 2012 року № 2, п. 7 протоколу № 7 наради у голови Кіровоградської обласної державної адміністрації з керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації та керівниками окремих територіальних органів міністерств і відомств України в області від 23 лютого 2017 року № 01-26/44/1 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.

1. Про стан виконання Указу Президента України "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування"

На виконання Указу забезпечено:

проведення засідань обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (засідання комісії проведені 24 січня, 27 лютого, 28 березня 2019 року;

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;

проведення особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації (протягом I кварталу 2019 року на особистих прийомах керівництвом облдержадміністрації прийнято 80 громадян, з них 11 – на особистих виїзних прийомах);

проведення перевірок роботи із зверненнями громадян (протягом I кварталу 2019 року працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації надано практичну допомогу та перевірено роботу із зверненнями громадян у департаменті екології та природних ресурсів облдержадміністрації, управлінні освіти, науки, молоді та спорту

облдержадміністрації, Благовіщенській, Вільшанській, Голованівській, Кіровоградській, Маловисківській, Новгородківській, Новомиргородській, Олександрівській, Петрівській райдержадміністраціях;;

роботу "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації";

періодичне висвітлення роботи із зверненнями громадян у засобах масової інформації (у газеті "Народне слово" від 28 березня 2019 року № 12 оприлюднені підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації у 2018 році).

2. Інформаційно – аналітичні дані

До обласної державної адміністрації протягом I кварталу 2019 року надійшло 440 звернень громадян, що на 79 більше порівняно з відповідним періодом минулого року.

СТАТИСТИЧНІ ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації протягом I кварталу 2019 року порівняно з I кварталом 2018 року

	Звідки надійшли	Кількість звернень		
		I квартал 2019 року	I квартал 2018 року	+ (-)
I	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	80 (18,2 %)	68 (18,8 %)	+ 12
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	11	19	– 8
II	Через уповноважену особу	0	0	0
III	Надійшло поштою	360 (81,8 %)	293 (81,2 %)	– 8
	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	163 (37,0 %)	129 (35,7 %)	+ 34
	Адміністрацію Президента України	80	41	+ 39
	Кабінет Міністрів України	38	22	+ 16
	Верховну Раду України	8	21	– 13
IV	Разом	440	361	+ 79
	у т.ч. безпосередньо від громадян	277 (63,0 %)	232 (64,3%)	+ 45

Через Адміністрацію Президента України надійшло 80 звернень, що на 39 більше порівняно з відповідним періодом минулого року 2018 року.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України збільшилась на 16 порівняно з I кварталом минулого року і становить 38.

Через Верховну Раду України надійшло 8 звернень, що на 13 менше порівняно з січнем-березнем 2018 року.

Збільшилось на 45, порівняно з I кварталом 2018 року, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулися до керівництва обласної державної адміністрації і становить 277.

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації зменшилась на 15 порівняно з відповідним періодом минулого року і становить 31.

Усього, з урахуванням колективних звернень, до обласної державної адміністрації протягом січня-березня 2019 року звернулося 1145 громадян, що на 1604 менше порівняно з I кварталом 2018 року.

Повторних звернень не надходило. Неодноразових – 60.

За категорією авторів:

від інвалідів війни, учасників бойових дій надійшло 6 звернень (зменшилось на 2), від інвалідів I, II, III групи – 38 (збільшилось на 20), від "дітей війни" – 14 (збільшилось на 11), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 12 (залишилось на рівні відповідного періоду минулого року), від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 11 (збільшилось на 7).

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до облдержадміністрації протягом I кварталу 2019 року, 380 становлять заяви (клопотання); 26 – скарги, 8 – пропозиції, також надійшло 26 – інформаційні запити.

За територіальною ознакою:

протягом I кварталу 2019 року найбільше звернень надійшло із м.Кропивницького (134), м.Олександрії (47), м.Світловодська (34), Знам'янського (16), Олександрівського (16), Новоукраїнського (15), Кіровоградського (14), Маловисківського (13), Новомиргородського (13) районів.

Не надходило звернень до обласної державної адміністрації із Благовіщенського району. По 1-му зверненню надійшло із Новгородківського, Онуфріївського районів, по 2 із Вільшанського, Голованівського районів.

За тематикою звернень:

**КІЛЬКІСТЬ ПИТАНЬ,
порушених у зверненнях громадян, що надійшли
до облдержадміністрації протягом I кварталу 2019 року порівняно
з відповідним періодом минулого року**

Назва питання	I квартал 2019 року	I квартал 2018 року	+ (-)
Соціальної політики. Соціального захисту населення	129	65	+ 64
Комунального господарства	99	64	+ 35
Аграрної політики і земельних відносин	51	62	- 11
Охорони здоров'я	50	40	+ 10
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян	31	23	+ 8
Транспорту та зв'язку	26	27	- 1
Житлової політики	21	14	+ 7
Освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	17	17	0
Праці і заробітної плати	13	7	+ 6
Інші питання	105	117	- 12
Всього питань	542	436	106

В цілому за кількістю питань порушених у зверненнях громадян картина не змінилась.

Серед найбільш актуальних питань можна виділити чотири:
соціальної політики. Соціального захисту населення;
комунального господарства;
аграрної політики і земельних відносин;
охорони здоров'я.

Найбільше звернень надійшло з питань соціальної політики. Соціального захисту населення, їх кількість порівняно з відповідним періодом минулого року збільшилась на 64 і становить 129. З них:

призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 48;
надання матеріальної допомоги – 39;
перегляд розміру пенсії – 9.

Найбільше звернень з питань соціальної політики. Соціального захисту населення надійшло від мешканців м. Кропивницького (59), м.Олександрії (23),

Кіровоградського (6), Знам'янського, Маловисківського, Петрівського (по 5) районів.

На другому місці залишилися питання комунального господарства, їх кількість збільшилась на 35 і становить 99, з них:

теплостачання – 24;

водопостачання – 14;

будівництво та ремонт доріг – 13;

плата за житло та комунальні послуги – 12;

санітарний стан та благоустрій населених пунктів – 10.

Найбільше звернень із зазначених питань надійшло від жителів м. Кропивницького (36), м.Олександрії (18), м.Світловодська (22).

51 звернення надійшло з питань аграрної політики і земельних відносин, що на 11 менше порівняно з відповідним періодом минулого року. У зверненнях найбільше порушено питань:

щодо надання земельних ділянок у власність – 26;

щодо оренди земельних паїв та розрахунки за них – 18.

Найбільше звернень з питань аграрної політики і земельних відносин надійшло від мешканців Маловисківського (6), Олександрівського (6), Знам'янського (5) районів, м.Кропивницького (7).

З питань охорони здоров'я кількість звернень збільшилась на 10 і становить 50 з них, найбільш актуальні питання – надання безоплатної медичної допомоги – 30.

Найбільше звернень з даного питання надійшло від мешканців м. Кропивницького (19) та м. Олександрії (8), м.Світловодська (5).

З питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації надійшло 31 звернення. Порівняно з січнем-березнем 2018 року їх кількість збільшилася на 8. Серед зазначених питань:

повідомлення про порушення громадського порядку – 6;

неправомірні дії працівників правоохоронних органів – 5;

паспортизація, реєстрація громадян – 5;

забезпечення прав та інтересів репресованих – 3.

Порушували зазначені питання жителі Олександрівського (4), Новоукраїнського (3) районів, м.Олександрії (7), м.Кропивницького (3).

26 звернень надійшло з питань транспорту та зв'язку, що на 1 менше порівняно з відповідним періодом минулого року, з них:

робота пасажирського транспорту – 17;

пільгове перевезення пасажирів – 3;

надання поштових послуг – 2;

діяльність радіо, телемережі – 2;

діяльність залізничних та автобусних станцій – 1.

Із зазначених питань зверталися переважно жителі м.Кропивницького (7), Новомиргородського району (6), м.Олександрії (3).

З питань житлової політики надійшло 21 звернення, що на 7 більше порівняно з відповідним періодом минулого року. З них 18 щодо поліпшення житлових умов.

Переважна більшість звернень з питань житлової політики надійшла від жителів м.Кропивницького (10), м.Олександрії (3).

З питань освіти, наукової, науково-технічної діяльності та інтелектуальної власності надійшло 17 звернень, що залишилось на рівні відповідного періоду минулого року, з них:

роботи середніх та спеціальних навчальних закладів – 11;
підвезення дітей до школи – 1.

Зазначені питання порушували жителі Гайворонського (5), Добровеличківського (2), Компаніївського (2) районів та м.Світловодська (2).

У 13 зверненнях порушені питання праці і заробітної плати, що на 6 більше порівняно з січнем-березнем 2018 року. Серед основних питань:

виплата заробітної плати, розрахунки при звільненні – 4;
працевлаштування – 3;
звільнення та поновлення на роботі – 2.

Найбільше звернень із зазначеного питання надійшло від жителів м.Кропивницького (6), м.Олександрії (3).

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

Результати розгляду звернень.

Протягом січня-березня 2019 року 52 звернення надіслано за належністю, на 233 – надані роз'яснення по суті порушених питань; 107 – задоволено та частково задоволено; 3 – повернуто без опрацювання; 2 – не підлягають розгляду; 43 – перебуває у стадії розгляду.

3. Надходження звернень громадян на телефонні "гарячі лінії"

Протягом січня-березня 2019 року до Кіровоградського обласного контактного центру надійшло 7485 усних звернень, з них: на 222 – надані консультації операторами "гарячої лінії"; 102 – взято до відома, з них 58 – подяки; 13 – не підлягає розгляду; 7148 – надіслано на розгляд, з них: 5231 – задоволено та частково задоволено; на 1353 – надані роз'яснення; 41 – перебуває на додатковому контролі; 523 – перебуває на розгляді.

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-березня 2019 року на такі телефонні лінії звернулось 756 громадян. Безпосередньо керівниками райдержадміністрацій, міськвиконкомів, селищних,

сільських рад об'єднаних територіальних громад проведено 103 телефонних ліній, під час яких прийнято 195 телефонних дзвінків. Найбільше громадян звернулось на "гарячі лінії" Міської ради міста Кропивницького (489), Світловодської міської ради (30), Новоукраїнської (21), Бобринецької (19), Устинівської (19), Онуфріївської (17) райдержадміністрацій.

Не зверталися громадяни на "гарячі лінії" Новгородківської райдержадміністрації та Знам'янської міської ради.

4. 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 щосереди та щочетверга з 14.00 до 16.00 в приміщенні відділу роботи із зверненнями громадян. Протягом I кварталу 2019 року 15 громадянам надано юридичну допомогу.

Юридичну консультацію можна отримати за телефоном, звернувшись на "гарячу лінію" голови Кіровоградської облдержадміністрації, оператори якої автоматично переключать заявника на телефонний номер юридичного відділу апарату обласної адміністрації.

5. Особистий прийом громадян

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

Особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації протягом січня-березня 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 I кварталі 2019 року на особистих прийомах у керівництва облдержадміністрації побувало 80 громадян, з них 11 – на виїзних прийомах.

Для проведення особистих та особистих виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрацій та міськвиконкомів голови райдержадміністрацій та міські голови затверджують відповідні графіки. Про час і місце прийому повідомляється через місцеві засоби масової інформації. Також, керівництвом райдержадміністрацій проводяться виїзні прийоми за місцем проживання громадян.

Протягом січня-березня 2019 року на особистих прийомах керівництвом районних державних адміністрацій виконавчих комітетах міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громадах прийнято 1028 громадян, що на 69 більше, порівняно з відповідним періодом 2018 року, в тому числі на виїзних прийомах – 315 (на 41 більше). Особисто головами райдержадміністрацій, міськими головами міст обласного значення, міськими, селищними, сільських головами об'єднаних

територіальних громад на особистих прийомах прийнято 468 громадян (на 43 більше).

Найбільша кількість громадян прийнята на особистих прийомах протягом січня-березня 2019 року керівництвом:

райдержадміністрацій:

Бобринецької – 95;

Вільшанської – 62;

Гайворонської – 58;

Олександрівської – 52;

Міської ради м.Кропивницького – 67;

Ганнівської сільської ради об'єднаної територіальної громади – 42;

Найменша кількість громадян прийнята керівництвом Новгородківської райдержадміністрації (2).
