

ДОВІДКА

про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до обласної, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області протягом 2019 року порівняно з 2018 роком

I. Загальна інформація

1. Обласна державна адміністрація проводить роботу із зверненнями громадян 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 щодо роботи із зверненнями громадян розглянуто на засіданнях колегії облдержадміністрації:

24 січня 2019 року – "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 обласної державної адміністрації, за результатами розгляду видане розпорядження голови облдержадміністрації від 06 лютого 2019 року № 186-р;

25 липня 2019 року – "Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, районних державних адміністрацій та виконавчих комітетів міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громад області у першому півріччі 2019 року" розглянуто на засіданні колегії обласної державної адміністрації, за результатами розгляду видане розпорядження голови облдержадміністрації від 31 липня 2019 року № 941-р;

2. На виконання Указу забезпечено:

1) звітування голів райдержадміністрацій перед головою обласної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян (протягом 2019 року перед головою облдержадміністрації прозвітували усі голови районних державних адміністрацій (виконуючі обов'язки голів районних державних адміністрацій). За результатами звітів дані протокольні доручення);

2) проведення засідань обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (протягом 2019 року проведено 12 засідань комісії);

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;
 22 жовтня 2019 року – департаментом агропромислового розвитку облдержадміністрації;
 06 листопада 2019 року – Устинівською райдержадміністрацією;
 05 грудня 2019 року – Олександрійською райдержадміністрацією;
- 4) проведення особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації;
- 5) проведення перевірок роботи із зверненнями громадян (протягом 2019 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;
 - департаменті агропромислового розвитку облдержадміністрації;
 - та двічі 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 № 18 висвітлена інформація щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації у I кварталі 2019 року;
- "Нова газета" від 08 жовтня 2019 року № 32 висвітлена інформація щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації протягом першого півріччя 2019 року;
- "Народне слово" від 17 жовтня 2019 року № 42 надрукована інформація щодо роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації протягом січня-вересня 2019 року.

II. Інформаційно-аналітичні дані

СТАТИСТИЧНІ ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації
протягом 2019 року порівняно з 2018 роком

	Звідки надійшли	Кількість звернень		
		2019 рік	2018 рік	+ (–)
I.	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	400 (22,1 %)	333 (21,4 %)	+ 67
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	156	80	+ 76
II.	Через уповноважену особу	1	1	0
	Надійшло поштою	1406 (77,9 %)	1220 (78,6 %)	+186
	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	668	521	+ 147
	Офіс Президента України	382	159	+ 223
	Кабінет Міністрів України	115	126	– 11
	Верховну Раду України	35	56	– 21
IV.	Разом	1806	1553	+ 253
	у т.ч. безпосередньо від громадян	737 (40,8 %)	694 (44,7 %)	+ 43

До обласної державної адміністрації протягом 2019 року надійшло 1806 звернень громадян, що на 253 більше порівняно з 2018 роком.

Із загальної кількості звернень 1406 (77,9 %) надійшло поштою (з яких, 287 звернень – електронною поштою, що на 267 більше порівняно з 2018 роком) та 400 (22,1 %) отримано на особистих прийомах громадян керівництвом облдержадміністрації.

Через Офіс Президента України надійшло 382 звернення, що на 223 більше порівняно з 2018 роком.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України зменшилась на 11 порівняно з відповідним періодом минулого року і становить 115.

Через Верховну Раду України надійшло 35 звернень, що на 21 менше порівняно з 2018 роком.

Збільшилось на 43 порівняно з 2018 роком, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулися до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 737 (40,8 %).

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації зменшилась на 42 порівняно з 2018 роком і становить 138 (7,6 %).

Найбільше колективних звернень надійшло з м.Кропивницького (28), м.Світловодська (19), м.Олександрії (18), Гайворонського та Олександрівського по 9, Долинського (8) районів.

У 2018 році, по надходженню колективних звернень, перша п'ятірка становила – м.Кропивницький (44), м.Світловодськ (21), м.Олександрія (15), Кіровоградський (12), Новомиргородського (11) районів.

Таким чином, у 2019 році, серед лідерів за кількістю колективних звернень залишились м.Кропивницький, м.Світловодськ та м.Олександрія.

Усього, з урахуванням колективних звернень до обласної державної адміністрації протягом 2019 року звернулося 10950 громадян, що на 1811 більше порівняно з 2018 роком.

Повторних звернень не надходило.

Неодноразових – 458 (25,4 %), збільшилось на 134.

За категорією авторів:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій надійшло 71 звернення (збільшилось на 15), від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 124 (збільшилось на 26), від ветеранів праці – 10 (зменшилось на 2), від "дітей війни" – 37 (збільшилось на 11), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєне почесне звання "Мати-героїня" – 45 (збільшилось на 8), від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 21 (збільшилось на 3).

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до облдержадміністрації протягом 2019 року, 1611 становлять заяви (клопотання), 19 – пропозиції, 84 – скарги, крім цього, надійшло 92 інформаційних запити.

За територіальною ознакою:

як свідчить аналіз надходження звернень протягом 2019 року, найбільше звернень надійшло з м. Кропивницького (514), м. Світловодська (239), м. Олександрії (139), м.Знам'янки (54), Кропивницького (70), Гайворонського (59), Новоукраїнського (51), Долинського (47), Бобринецького (45), Новоархангельського та Новомиргородського – по 44, Знам'янського (42), Компаніївського (38) районів.

Слід зазначити, що суттєве збільшення кількості звернень відмічається від жителів: Гайворонського (з 33 до 59), Новоархангельського (з 14 до 44) районів, м.Світловодська (з 103 до 239).

Суттєво зменшилась кількість звернень, що надійшли із Добровеличківського (з 32 до 14), Кропивницького (з 129 до 70),

Новгородківського (з 32 до 13), Онуфріївського (з 25 до 16), Світловодського (з 27 до 18) 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 19 звернень (+ 3). Однак в окремих регіонах, цей показник перевищує середній показник по області: Компаніївський район (25), м.Світловодськ (45), м.Кропивницький (22). По 19 звернень надійшло із м.Знам'янки, Знам'янського та Кропивницького районів.

Разом з цим, найменше звернень, у розрахунку на 10 тис. населення, надійшло із Добровеличківського (4), Маловисківського, Новгородківського та Устинівського районів – по 8.

Дещо змінилась перша п'ятірка регіонів за показником зведеної кількості звернень громадян у розрахунку на 10 тис. населення за підсумками 2019 року, яка у 2018 році виглядала таким чином: Кіровоградський (35), Світловодський (22), Новгородківський та Новоархангельський – по 21, Бобринецький (16) райони, м.Світловодськ (20) та м. Кропивницький (19).

Проте м.Кропивницький на м.Світловодськ залишились незмінними лідерами.

Збільшення звернень від жителів м. Світловодська пояснюється тим, що у м.Світловодську з початку опалювального сезону виникла проблема щодо відсутності опалення у багатоквартирних будинках. Після стабілізації ситуації з подачею тепла й ліквідації аварійних ділянок на магістральних і локальних тепломережах у м.Світловодську скасовано надзвичайний стан техногенного характеру місцевого рівня. Це рішення одноголосно прийняли члени обласної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій.

Зазначена четвірка питань залишається незмінною більше 10 років. Серед найбільш актуальних питань є:

- комунального господарства;
- аграрної політики і земельних відносин;
- соціального захисту;
- охорони здоров'я.

**КІЛЬКІСТЬ ПИТАНЬ,
порушених у зверненнях громадян, що надійшли до
облдержадміністрації протягом 2019 року, порівняно з 2018 роком**

Назва питання	2019 рік	2018 рік	+ (-)
1	2	3	4
комунального господарства	481 (21,7 %)	348 (18,5 %)	+ 133
соціальної політики, соціального захисту населення	361 (16,3 %)	300 (15,9 %)	+ 61
аграрної політики і земельних відносин	252 (11,4 %)	237 (12,6 %)	+ 15
охорони здоров'я	178 (8 %)	174 (9,2 %)	+ 4
забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян	154 (7 %)	108 (5,7 %)	+ 46
діяльність органів місцевого самоврядування	93 (4,2 %)	67 (3,6 %)	+ 26
освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	78 (3,5 %)	88 (4,7 %)	- 10
житлової політики	74 (3,3 %)	54 (2,9 %)	+ 20
транспорту та зв'язку	71 (3,2 %)	77 (4,1 %)	- 6
діяльність місцевих органів виконавчої влади	64 (2,9 %)	26 (1,4 %)	+ 38
праці і заробітної плати	59 (2,7 %)	24 (1,3 %)	+ 35
економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	58 (2,6 %)	42 (2,3 %)	+ 16
екології та природних ресурсів	46 (2,1 %)	73 (3,9 %)	- 27
інші питання	246 (11,1 %)	266 (14,1 %)	- 20
Всього питань	2212	1884	+328

Перша п'ятірка, за кількістю порушених у зверненнях питань залишилась незмінною порівняно з минулим роком.

Серед них перше місце займають питання комунального господарства (481). Їх кількість збільшилась на 133, найбільш актуальні з них:

теплопостачання – 189;

водопостачання – 62;

будівництво та ремонт доріг – 48;

експлуатація та ремонт житла – 46;
 електропостачання населених пунктів, будинків – 32;
 плата за житло та комунальні послуги – 30.

Найбільше звернень з даного питання надійшло від жителів міст обласного значення: м.Світловодська (204), м.Кропивницького (118), м.Олександрії (46).

На другому місці перебувають питання соціальної політики, соціального захисту населення (361). Порівняно з 2018 роком їх кількість збільшилася на 61. Найбільше порушено питань щодо:

призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 107;
 надання матеріальної допомоги – 101;
 призначення, перегляд розміру пенсії та її виплата – 50;
 визначення соціального статусу та одержання пільг – 39.

Найбільше звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло від мешканців м.Кропивницького (125), м.Олександрії (50), Кропивницького (17), Гайворонського (14), Новоархангельського (14), Маловисківського (12) районів.

Третє місце посіли питання аграрної політики і земельних відносин, порівняно з 2018 роком їх кількість збільшилась на 15 і становить 252, найбільше з них:

надання земельних ділянок у власність – 143;
 передача в оренду земельних, майнових паїв та розрахунки за паї – 55.

Найбільше звернень з питань аграрної політики і земельних відносин надійшло від жителів м.Кропивницького (29), Компаніївського (26), Бобринецького (23), Олександрівського (13), Новоархангельського (13), Маловисківського (12) районів.

На четвертому місці перебувають питання охорони здоров'я (178), їх кількість збільшилась на 4. Найбільше у зверненнях порушено питань:

щодо надання безоплатної медичної допомоги – 95;
 забезпечення ліками – 19;
 визначення групи інвалідності – 18.

Найбільше звернень з питань охорони здоров'я надійшло від жителів міст обласного значення: м.Кропивницького (58), м.Олександрії (25), м.Знам'янки (14), м.Світловодська (13), Новоукраїнського (11), Голованівського (11), Кропивницького (8) районів.

На п'ятому місці залишились питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян. Їх кількість збільшилась на 46 і становить 154. Найбільше порушено питань:

порушення громадського порядку, боротьби зі злочинністю – 48;
 неправомірних дій працівників правоохоронних органів – 29;
 паспортизації, реєстрації громадян, нотаріальні дії – 10;
 діяльності державної виконавчої служби – 10;
 неправомірні дії працівників прокуратури – 9;
 тяганини при розгляді справ у судах – 8.

Із порушених питань звертались переважно жителі м.Кропивницького (62), м.Олександрії (16), Новомиргородського району (15).

Із дев'ятого на шосте місце, порівняно з минулим роком, перемістилися питання щодо діяльності органів місцевого самоврядування. Їх кількість збільшилось на 26 і становить 93. Найбільше зазначених питань піднімали жителі Бобринецького (20), Кропивницького (12) районів, м.Кропивницького (9) та м.Світловодська (10).

На сьомому місці знаходяться питання освіти, наукової, науково-технічної діяльності та інтелектуальної власності, їх кількість зменшилась порівняно з 2018 роком на 10 і становить 78. Більшість з них щодо роботи середніх та спеціальних навчальних закладів (42).

Дані питання порушили переважно жителі м.Кропивницького (30) та Гайворонського (12) району.

Із десятого на восьме місце перемістились питання житлової політики. Порівняно з 2018 роком їх кількість збільшилась на 20 і становить 74. З них:

щодо поліпшення житлових умов – 40;

передача житлових будинків, гуртожитків у комунальну власність – 22;

приватизації та інші операції з житлом – 7.

Із даних питань звернулись переважно жителі м. Кропивницького (39).

71 звернення надійшло з питань транспорту та зв'язку, що на 6 менше, порівняно з 2018 роком, з них найбільше питань щодо:

роботи пасажирського транспорту – 33;

пільгового перевезення пасажирів – 17.

Із зазначених питань звертались переважно жителі м.Кропивницького (19), м.Олександрії (7), Кропивницького (8) Новомиргородського (8), Олександрійського (5) районів.

58 звернень надійшло з питань економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політика та будівництва, підприємництва. Порівняно з 2018 роком їх кількість збільшилась на 16. З них: 23 – питання підприємництва, 14 – будівництва, містобудування та архітектури, 6 – питання пов'язані з торгівлею.

Найбільше піднімали зазначені питання жителі м. Кропивницького (35).

З питань праці і заробітної плати надійшло 59 звернень, що на 35 більше порівняно з 2018 роком, з них:

оплати праці, виплати заробітної плати, розрахунки при звільненні – 24;

працевлаштування – 15.

Зазначені питання в основному порушували жителі Новомиргородського району (15) та м.Кропивницького (17).

Збільшилась на 38 порівняно з минулим роком кількість звернень щодо діяльності місцевих органів виконавчої влади і становить 64.

Зазначені питання піднімали, в основному, жителі м.Кропивницького (16), м.Олександрії (8), Кропивницького (7), по 3 із Гайворонського, Долинського, Новоукраїнського, Олександрівського районів.

46 звернень надійшло з питань екології та природних ресурсів, що на 27 менше порівняно з 2018 роком, з них:

поводження з відходами – 17;

охорона лісу – 6;

забруднення атмосфери – 6.

Найбільше зазначених питань надійшло із м.Кропивницького (13), м.Олександрії (4), м.Знам'янки (4), Долинського (4), Кропивницького та 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 2019 року 207 звернень надіслано за належністю (ст. 7 Закону України "Про звернення громадян"), на 1039 – надані роз'яснення по суті порушених питань; 468 – задоволено, з них 150 – частково; 52 – перебувають у стадії розгляду, 33 – не підлягають розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), 7 – повернуто авторам звернень (ст.5, ст.7 Закону України "Про звернення громадян").

III. Розвиток доступних форм спілкування з громадянами

1. Телефонні "гарячі лінії"

Протягом 2019 року до Кіровоградського обласного контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" надійшло 27735 дзвінків громадян, що на 5440 більше порівняно з 2018 роком, з них роз'яснено операторами "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" – 564; 425 – взято до відома, з них: 224 – подяки; 42 – не підлягають розгляду; 26746 – надіслано на розгляд виконавцям, з них: 478 – перебуває на розгляді; 20956 – задоволено та частково задоволено; на 5283 – надано інформаційно-консультативну допомогу громадянам; 29 – перебувають на додатковому контролі.

Переважна більшість питань, які порушили громадяни, стосувалась комунального господарства (44,0 %), соціального захисту (8,0 %), 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". Протягом 2019 року на такі телефонні лінії звернулося 2879 громадян, що на 1401 менше порівняно з минулим роком. Безпосередньо до керівників райдержадміністрацій, міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громадах під час проведення "гарячих ліній" звернулося 696 громадян, що на 12 більше

порівняно з 2018 роком. Найбільше громадян звернулось на "гарячі лінії" Міської ради міста Кропивницького (2065), Устинівської (56), Новоукраїнської (52), Бобринецької (48), Новомиргородської (43), Благовіщенської (41), Кропивницької (41), Олександрівської (39) райдержадміністрацій.

Найменше громадян звернулись на телефонні "гарячі лінії" Добровеличківської (1), Новоархангельської (8), Маловисківської (10) 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 щосереди та щочетверга з 14.00 до 16.00 год. у приміщенні відділу роботи із зверненнями громадян. Протягом 2019 року 38 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 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 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, від 22 листопада 2019 року № 1166, від 13 грудня 2019 року № 1215-р "Про нову редакцію графіка особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації". У 2019 році на особистих прийомах керівництвом облдержадміністрації прийнято 400 громадян, що на 67 більше порівняно з 2018 роком. З них, 156 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 2019 року на особистих прийомах керівництвом районних державних адміністрацій, міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громадах прийнято 4073

громадян, що на 365 менше порівняно з 2018 роком, в тому числі на виїзних прийомах – 973 (на 179 менше).

Найбільша кількість громадян прийнята на особистих прийомах керівництвом:

райдержадміністрацій:

Бобринецької – 232;

Вільшанської – 220 ;

Гайворонської – 182;

Петрівської – 150;

Новоукраїнської – 149;

Міської ради м.Кропивницького – 342;

Знам'янської міської ради – 199;

об'єднаних територіальних громад:

Мар'янівської сільської ради ОТГ – 362;

Помічнрянської міської ради ОТГ – 124;

Ганнівської сільської ради ОТГ – 123;

Бобринецької міської ради ОТГ – 112;

Новопразької селищної ради ОТГ – 106.

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).

Згідно з планом роботи обласної державної адміністрації на 2020 рік стан роботи із зверненнями громадян передбачено розглянути на засіданнях колегії облдержадміністрації у січні та липні 2020 року.
