

Довідка

Про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2013 рік відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”

Робота із зверненнями громадян в області проводиться відповідно до Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”. Створено належні умови прийому громадян, забезпечується своєчасний та якісний розгляд їхніх пропозицій, заяв і скарг, оперативно вирішуються порушені в них питання.

Питання роботи із зверненнями громадян розглянуто на засіданнях колегії облдержадміністрації у лютому та жовтні 2013 року із участю представників органів прокуратури, інших державних органів, громадських організацій, засобів масової інформації, за результатами розгляду видано відповідні розпорядження голови облдержадміністрації від 25.02.2013 №92 „Про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2012 рік” та від 28.10.2013 №476 „Про підсумки роботи із зверненнями громадян за 9 місяців 2013 року”.

У 2013 році продовжено роботу на виконання вимог вищезазначеного Указу Президента України, зокрема:

затверджено річний графік перевірок додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації та райдержадміністраціях;

щомісячно проводиться особисте звітування голів райдержадміністрацій, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян перед головою облдержадміністрації;

щомісячно проводяться засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян та дні контролю про стан виконання доручень, наданих місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян.

Відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації протягом 2013 року проведено перевірки стану роботи та організації контролю за розглядом звернень громадян у дев'ятнадцяти структурних підрозділах облдержадміністрації – це у Департаментах: освіти і науки, охорони здоров'я, житлово-комунального господарства, економічного розвитку, фінансів, промисловості та розвитку інфраструктури, агропромислового розвитку, праці та соціального захисту населення, інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю; управліннях: з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи, містобудування та архітектури, зовнішніх зносин та зовнішньоекономічної діяльності, капітального будівництва, з питань фізичної культури і спорту, культури; відділах: у справах сім'ї та молоді, з питань туризму і курортів, службі у справах дітей, Державному архіві Полтавської області; у двадцяти чотирьох райдержадміністраціях: Пирятинській, Великобагачанській, Семенівській, Новосанжарській, Гребінківській, Кременчуцькій, Миргородській, Гадяцькій, Решетилівській,

Хорольській, Карлівській, Машівській, Лубенській, Полтавській, Оржицькій, Кобеляцькій, Диканській, Чорнухинській, Чутівській, Лохвицькій, Зіньківській, Глобинській, Козельщанській, Шишацькій.

У рамках проведення „Днів апарату облдержадміністрації” було здійснено ознайомлення зі станом роботи із зверненнями громадян у Миргородській, Семенівській, Лубенській, Диканській райдержадміністраціях та перевірку стану роботи зі зверненнями громадян у департаменті праці та соціального захисту населення облдержадміністрації при проведенні контрольного-методичного дня, надано відповідну практичну та методичну допомогу.

Про стан виконання вимог Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” перед головою облдержадміністрації особисто прозвітували голови Пирятинської, Великобагачанської, Семенівської, Новосанжарської, Гребінківської, Кременчуцької, Миргородської, Гадяцької, Решетилівської, Хорольської, Карлівської, Машівської, Лубенської, Полтавської, Оржицької, Кобеляцької, Диканської, Чорнухинської, Чутівської, Лохвицької, Зіньківської, Глобинської, Козельщанської, Шишацької райдержадміністрацій, директори та начальники таких структурних підрозділів облдержадміністрації: департаментів: освіти і науки, охорони здоров'я, житлово-комунального господарства, економічного розвитку, фінансів, промисловості та розвитку інфраструктури, агропромислового розвитку, праці та соціального захисту населення, інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю; управлінь: з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи, містобудування та архітектури, зовнішніх зносин та зовнішньоекономічної діяльності, капітального будівництва, з питань фізичної культури і спорту, культури; відділах: у справах сім'ї та молоді, з питань туризму і курортів, службі у справах дітей, Державному архіві Полтавської області.

За результатами звітів та з метою поліпшення стану організації роботи зі зверненнями громадян головою облдержадміністрації було дано 32 доручення.

За 2013 рік проведено 12 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, де розглянуто 28 звернень та 12 Днів контролю з питань перевірки виконання доручень структурними підрозділами облдержадміністрації та райдержадміністраціями щодо розгляду звернень громадян.

Протягом 2013 року у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації проходили одностороннє стажування новопризначені працівники структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій та міськвиконкомів, на яких, у результаті кадрових змін протягом 2013 року, було покладено обов'язки з ведення роботи із зверненнями громадян.

Щоквартально, протягом 2013 року, проводилося оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян у райдержадміністраціях та структурних підрозділах облдержадміністрації за розробленими показниками відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 „Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади”. Інформація про результати

доводиться до відома керівництва облдержадміністрації.

Працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації постійно здійснюється співпраця з працівниками, відповідальними за роботу із зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, міськвиконкомах, надається консультативна та практично-методична допомога. Проводиться широка роз'яснювальна робота з громадянами, які звернулися до облдержадміністрації, щодо шляхів вирішення їх питань, порядку оскарження раніше прийнятих рішень за їх зверненнями, поновлення порушених прав та свобод, а також щодо окремих аспектів державної політики у сфері соціального захисту населення.

На виконання статті 22 Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 та відповідно до графіків, затверджених головою облдержадміністрації, проводились особисті та виїзні прийоми громадян за місцем їх роботи та проживання.

Протягом січня-грудня 2013 року керівництвом облдержадміністрації проведено 180 (у 2012 – 119) особистих прийомів, під час яких надійшло звернень 411(у 2012 – 498) та 26 (у 2012 – 24) виїзних прийомів, під час яких надійшло 111 звернень (у 2012 – 128).

Усього за результатами проведених особистих (706) та виїзних (120) прийомів звернулись 826 жителів області (у 2012 - 826).

Відповідно, до голови облдержадміністрації звернулись 495 громадян (у 2012 – 357) (на особистому прийомі – 434, виїзному – 61), до заступників голови облдержадміністрації – 331 (у 2012 – 469) (на особистому прийомі – 272, виїзному – 59).

У порівнянні з 2012 роком кількість звернень, поданих під час проведення особистих та виїзних прийомів, залишилася незмінною.

В області налагоджено роботу „гарячої” телефонної, під час роботи якої отримано 59 звернень (у 2012 – 66), телефону „довіри” та телефону для громадян з обмеженими фізичними можливостями, на які надійшло 67 дзвінків (у 2012 – 79), постійно діючих прямих телефонних ліній, на які звернулись 343 жителя області (у 2012 – 354).

За підсумками роботи із зверненнями громадян в облдержадміністрації, відповідно до вимог вищезазначеного Указу, щоквартально готуються інформаційно-аналітичні довідки. Проводиться моніторинг повторних та колективних звернень громадян та причин, що їх породжують. Інформація доводиться до керівництва облдержадміністрації для вжиття негайних заходів реагування та вирішення нагальних проблем жителів області.

Налагоджено співпрацю облдержадміністрації із засобами масової інформації з питань висвітлення роботи із зверненнями громадян. На офіційному веб-сайті облдержадміністрації та обласних газетах „Зоря Полтавщини”, „Село полтавське” щомісячно розміщуються узагальнені відомості про роботу із зверненнями громадян та графіки роботи постійно діючих прямої та гарячої телефонних ліній, надається інформаційна, правова, консультативно-роз'яснювальна допомога з вирішення нагальних питань заявників.

За звітний період до обласної державної адміністрації надійшло 3843 звернення, що на 814 менше порівняно до 2012 року (4657). Письмових звернень

надійшло – 3283 (у 2012 – 4031).

З усіх звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації за 2013 рік – 98,75% складають заяви, 0,05% – скарги та 1,2 % – пропозиції (зауваження).

Відповідно до статей 5, 7 Закону України „Про звернення громадян” 141 (у 2012 – 260) звернення, що надійшло поштою, повернуто заявникам з відповідними роз’ясненнями щодо вимог його оформлення; за належністю надіслано 203 (у 2012 – 277), не підлягали розгляду, відповідно до статей 8, 17 вищезазначеного закону, 103 звернення (у 2012 – 69).

Протягом 2013 року до облдержадміністрації, з урахуванням колективних звернень (430 (у 2012 – 531)), звернулось 21154 громадянина, що на 2583 або 14% більше порівняно з відповідним періодом минулого року (у 2012 – 18571).

У розрахунку на 10 тис. населення найбільше звернень надійшло від жителів таких районів: Полтавського – 34,8, Решетилівського – 34,6, Хорольського – 34,5, Машівського – 27,6, Зіньківського – 27,2, Диканського – 27, Новосанжарського – 24,9, Гребінківського – 24, Карлівського – 22,2, та міст: Полтави – 56,3, Миргорода – 18,3, Лубен – 15,6.

З усіх звернень громадян, що надійшли на розгляд до облдержадміністрації протягом 2013 року (3843), згідно з повноваженнями для розгляду до райдержадміністрацій було направлено 661 заяву та скаргу, що становить 17,2 % від їх загальної кількості (у 2012 – 748 або 16 %), до міськвиконкомів – 535, що становить 13,9 % (у 2012 – 787 або 16,9 %).

Місцевим органам влади необхідно вжити належних дієвих заходів для вирішення багатьох актуальних питань жителів окремих районів області, з якими громадяни звертаються до органів влади вищого рівня.

Заявниками було порушено 4173 питання (у 2012 – 5164).

Більшість з них становили такі питання: соціального захисту – 1576 або 41 % від загальної їх кількості (у 2012 – 1920 або 37,2%), комунального господарства – 593 або 20.8 % (у 2012 – 845 або 16,3 %), житлові – 327 або 8.5 % (у 2012 – 426 або 8,2%), охорони здоров’я – 256 або 6.6 % (у 2012 – 259 або 5 %), аграрної політики і земельних відносин – 256 або 6.6 % (у 2012 – 350 або 6,7%), транспорту та зв’язку – 231 або 6 % (у 2012 – 240 або 4,6%).

У порівнянні з 2012 роком спостерігається зменшення кількості питань, порушених громадянами у своїх зверненнях, на 20 %.

При цьому, стабільною залишається тематика проблем, які найчастіше турбують жителів Полтавщини, – питання соціального захисту, комунального господарства, житлові, охорони здоров’я та аграрні утримують першість протягом кількох останніх років.

Складна і багатогранна робота з заявами, скаргами та пропозиціями громадян в області триває постійно. Її наслідками є позитивне вирішення питань, порушених у 1158 зверненнях, що становить 30.1 % від загальної їх кількості (у 2012 – 1169 або 25%), у 2062 зверненнях або 53.6% від загальної кількості звернень заявникам надано аргументовані роз’яснення (у 2012 – 57%).

Невідкладно розглянуто 99 звернень та вирішено питання, порушені у них (у 2012 – 173). 2868 заявникам (у 2012 – 3451) надано одноразову матеріальну допомогу з обласного бюджету на суму 1 млн.429,7 тис. грн.

На жаль, продовжують звертатись з проханням про надання матеріальної

допомоги молоді люди, сім'ї, які з тих чи інших причин потрапили у скрутне становище. Всього з питання надання матеріальної допомоги звернулося 1164 заявника або 30.2 % від загальної їх кількості (у 2012 – 1216 або 26 %).

Кількість звернень громадян, надісланих до органів влади вищого рівня та редакцій газет і видавництв, у порівнянні з 2012 роком, зменшилася на 23% – 1317 (у 2012 – 1711).

Даний показник було отримано за рахунок зменшення кількості заяв і скарг, надісланих до Адміністрації Президента України, на 28 % – 639 (у 2012 – 887), Секретаріату Кабінету Міністрів України, на 20% – 254 (у 2012 – 315), до міністерств України на 19% – 64 (у 2012 – 79), до Верховної Ради України, на 12% – 194 (у 2012 – 220), до редакцій газет та видавництв, на 59% – 26 (у 2012 – 63).

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня (у розрахунку на 10 тис. населення) надійшло від жителів таких районів: Полтавського – 34,8, Решетилівського – 34,6, Хорольського – 34,5, Машівського – 27,6, Зіньківського – 27,2, Диканського – 27, Новосанжарського – 24,9, Гребінківського – 24, Карлівського – 22,2 ; міст: Полтави – 56,3, Миргорода – 18,3, Лубен – 15,6.

У 2013 році від учасників війни та бойових дій отримано 196 звернень (у 2012 – 265), членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 105 (у 2012 – 141), інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 3663 (у 2012 – 4244). 29% їх перебувало на контролі до остаточного вирішення.

Розглянуто 56 звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни (у 2012 – 82), 18 – жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня” (у 2012 – 24). Відповідно до чинного законодавства дані звернення розглянуто першочергово, особисто головою облдержадміністрації.

Протягом 2013 року при розгляді звернень відповідальними виконавцями порушення термінів реагування, визначених ст. 20 Закону України „Про звернення громадян” допущено не було (2012 році – 4).

Повторних звернень зменшилося на 7% – 14 (у 2012 – 15). Найбільше повторних звернень надійшло від жителів районів: Хорольського – 2, Гребінківського, Кременчуцького, Новосанжарського, Пирятинського, Решетилівського – по 1, та міста Полтави – 5 .

Зменшилась кількість колективних звернень на 101 або 19% – 430(у 2012 – 531). Найбільше колективних звернень надійшло з таких районів: Полтавського – 42, Решетилівського – 28, Новосанжарського – 17, Лохвицького – 16, Кобеляцького – 12 та міста Полтава – 178.

За 2013 рік по області органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування розглянуто 76331 звернення громадян, що на 15770 менше, ніж за відповідний період 2012 року (92101). Письмових звернень – 42013 (у 2012 – 54570), на особистому прийомі – 34318 (у 2012 – 37531). Повторних звернень отримано – 940 (у 2012 – 1082), колективних – 3767 (у 2012 – 4858).

Від учасників війни та бойових дій отримано 2851 звернення (у 2012 – 3832), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 2188 (у 2012 – 2631), від інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 16225 (у 2012 – 21258).

Всього у зверненнях громадян області до органів виконавчої влади та

органів місцевого самоврядування у 2013 році порушено 78290 питань (у 2012 – 95201). Найбільшу частку з них становлять питання аграрної політики та земельних відносин – 18222 (у 2012 – 22164), соціального захисту – 15242 (у 2012 – 17932), комунального господарства – 9083 (у 2012 – 11282), житлової політики – 6535 (у 2012 – 9141).

Моніторинг організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації та райдержадміністраціях показав, що на належному рівні проводиться робота на виконання вимог вищезазначеного Указу в Департаментах праці та соціального захисту населення, агропромислового розвитку, охорони здоров'я, промисловості та розвитку інфраструктури, службі у справах дітей облдержадміністрації, Державному архіві Полтавської області, Пирятинській, Кобеляцькій, Новосанжарській, Глобинській, Гребінківській райдержадміністраціях.

Разом з тим, аналіз стану роботи із зверненнями громадян в області за 2013 рік показав, що інколи райдержадміністрації, департаменти, управління, виконкоми рад різних рівнів ще порушують вимоги чинного законодавства з питань звернень громадян.

Потребує поліпшення робота із зверненнями громадян у Кременчуцькій, Хорольській, Лохвицькій, Миргородській райдержадміністраціях, Полтавському міськвиконкомі.

Наведені дані свідчать, що не всі місцеві органи виконавчої влади повною мірою використовують надані їм повноваження та наявний потенціал для дієвого вирішення питань, що належать до їх компетенції і з якими громадяни звертаються до органів влади вищого рівня. Потребує подальшого поліпшення рівень надання громадянам правової допомоги, консультацій та роз'яснень з актуальних питань на рівні галузевих управлінь облдержадміністрації.

Робота з виконання вимог Закону України „Про звернення громадян” та Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” знаходиться на постійному контролі в обласній державній адміністрації.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян
апарату облдержадміністрації

В. В. Балагура