

## Довідка

„ Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2016 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”.

Протягом 2016 року робота зі зверненнями громадян в області проводилася відповідно до 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”, Закону України „ Про внесення змін до Закону України „ Про звернення громадян” щодо електронного звернення та електронної петиції” та постанов Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 „ Про затвердження Класифікатора звернень громадян”, від 03.02.2016 № 48 „ Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України”.

Питання підбиття підсумків роботи зі зверненнями громадян за підсумками 2015 року розглянуто на засіданні колегії облдержадміністрації у березні 2016 року із участю представників органів прокуратури, інших державних органів, громадських організацій, засобів масової інформації, за результатами розгляду видано розпорядження голови облдержадміністрації від 09.03.2016 № 87 „ Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2015 рік”.

У 2016 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.

Створено належні умови прийому громадян, забезпечується своєчасний та якісний розгляд їхніх пропозицій, заяв і скарг, оперативно вирішуються порушені в них питання.

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 2016 року керівництвом облдержадміністрації проведено 65 ( у 2015 – 114) особистих прийомів, під час яких надійшло 164 звернення (у 2015 – 283) та 7 (у 2015 – 39) виїзних прийомів, під час яких надійшло 20 звернень (у 2015 – 50).

Усього за результатами проведених особистих ( звернулося –167 (у 2015 – 283)) та виїзних (звернулося – 22(у 2015 – 50)) прийомів звернулись 189 жителів

області (у 2015 – 333). Відповідно, до голови облдержадміністрації звернулись 76 громадян ( у 2015 – 207 ) (на особистому прийомі – 73 (у 2015 – 176), виїзному – 3 (у 2015 – 31), до заступників голови облдержадміністрації – звернулося 113 громадян ( у 2015 — 126) (на особистому прийомі – 94 (у 2015 – 107), виїзному – 19(у 2015 – 20).

За звітний період до обласної державної адміністрації надійшло 3456 звернень, що на 302 менше порівняно до 2015 року (3758). Письмових звернень надійшло – 3272 (у 2015 – 3480).

З усіх звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації за 2016 рік – 99,4% складають заяви, по 0,3% – скарги та пропозиції (зауваження).

Відповідно до статей 5, 7 Закону України „ Про звернення громадян” 38 (у 2015 – 51) звернення, що надійшло поштою, повернуто заявникам з відповідними роз’ясненнями щодо вимог його оформлення; за належністю надіслано 791 (у 2015 – 676), не підлягали розгляду, відповідно до статей 8, 17 вищеназваного закону, 214 звернень (у 2015 – 135).

Протягом 2016 року до облдержадміністрації, з урахуванням колективних звернень (386 (у 2015 – 453)), звернулось 19194 громадянина, що на 967 або 4,8 % менше порівняно з відповідним періодом минулого року (у 2015 – 20161, або 31,2%).

У розрахунку на 10 тис. населення (обласний показник становить – 23,9) найбільше звернень надійшло від жителів таких районів: Диканського – 128,9, Машівського – 45,3, Зіньківського – 33,1, Полтавського, Решетилівського – по 21,6, Миргородського – 21,4, Чорнухинського – 20,8, Козельщинського – 19,9, Пирятинського – 18,8, Новосанжарського – 18,5, та міст: Полтави – 42,8, Гадяча – 17,5, Лубен – 15,1, Миргорода – 14,8.

З усіх звернень громадян, що надійшли на розгляд до облдержадміністрації протягом 2016 року 3456 (у 2015 – 3758), згідно з повноваженнями для розгляду до райдержадміністрацій було направлено 384 (у 2015 – 396 або 10,5%) заяв та скарг, що становить 11,1 % від їх загальної кількості, до міськвиконкомів – 317 , що становить 9,2 % (у 2015 – 375 або 9,9%).

Місцевим органам влади, враховуючи проведення політики децентралізації, утворення нових об’єднаних територіальних громад, необхідно вжити належних дієвих заходів для вирішення багатьох актуальних питань жителів місцевих громад області, з якими громадяни звертаються до органів влади вищого рівня.

Заявниками було порушено 3792 питання (у 2015 – 4354).

Більшість з них становили такі питання: соціального захисту – 1322 або 34,8% від загальної їх кількості (у 2015 – 1562 або 41,6%), комунального господарства – 589 або 15,5 % (у 2015 – 506 або 13,5 %), охорони здоров’я – 228 або 6 % (у 2015 – 237 або 6,3%), аграрної політики і земельних відносин – 225 або 5,9 % (у 2015 – 295 або 7,8 %), транспорту та зв’язку – 202 або 5,3 % (у 2015 – 303 або 8,1%), житлові – 179 або 4,7% (у 2015 – 201 або 5,3%), забезпечення дотримання законності – 144 або 3,8% (у 2015 – 126 або 2,9), діяльності місцевих органів виконавчої влади – 125 або 3,2% (у 2015 – 132 або 3,5%).

У порівнянні з 2015 роком спостерігається зменшення кількості питань, порушених громадянами у своїх зверненнях, на 562 або 12,9% (у 2015 – 1349; 31

%).

При цьому, стабільною залишається тематика проблем, які найчастіше турбують жителів Полтавщини, – питання соціального захисту, комунального господарства, охорони здоров'я, аграрної політики, транспорту та зв'язку, житлової політики та забезпечення дотримання законності, правопорядку.

Складна і багатогранна робота з заявами, скаргами та пропозиціями громадян в області триває постійно. Її наслідками є позитивне вирішення питань, порушених у 665 зверненнях, що становить 17,5 % від загальної їх кількості (у 2015 – 655 або 17,4%), у 372 зверненнях або 9,8% від загальної кількості звернень заявникам надано аргументовані роз'яснення (у 2015 – 1963 або 52,2%).

Невідкладно розглянуто звернення та вирішено питання, порушені у них (у 2015 – 141). 3392 заявникам (у 2015 – 2865) надано одноразову матеріальну допомогу з обласного бюджету на суму 2 млн.688 тис.001грн. (у 2015 – 6 млн.663 тис. грн.).

Нажаль, продовжують звертатись з проханням про надання матеріальної допомоги окремі громадяни, сім'ї, які з тих чи інших причин потрапили у скрутне становище. Всього з питання надання матеріальної допомоги звернулося 950 заявників або 25,1% від загальної їх кількості (у 2015 – 2134 або 56,8 %).

55( у 2015 – 66) переміщеним особам, що проживають на території області, надано допомогу на суму34,1 тис.грн. (у 2015 – 39,1 тис. грн.).

Кількість звернень громадян, надісланих до органів влади вищого рівня та редакцій газет і видавництв, у порівнянні з 2015 роком, збільшилася на 75 (або 5,5% ) – 1445 (у 2015 –1370 або 36,5%).

Даний показник було отримано за рахунок збільшення кількості заяв і скарг, надісланих до Секретаріату Кабінету Міністрів України, на 5% – 331(у 2015 – 314), до Верховної Ради України, на 28% – 264 (у 2015 – 206), міністерств України на 35,4% – 107(у 2015 – 79), разом з тим, зменшилося надходження звернень до Адміністрації Президента України, на 1,2% – 527 (у 2015 – 533), державних комітетів та відомств на 20,5 % – 78(у 2015 – 98), Генеральної Прокуратури України на 12%– 44 (у 2015 – 56), редакцій газет та видавництв, на 85,7% – 1(у 2015 – 7).

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня (у розрахунку на 10 тис. населення, середній показник по області – 9,3) надійшло від жителів таких районів: Диканського – 103,1, Зіньківського – 14,7, Чорнухинського – 13,9, Оржицького – 13,6, Новосанжарського – 13,3, Хорольського – 12,1, Глобинського – 11,1, Лубенського – 10, Пирятинського – 9,7, Миргородського – 9,6, Кобеляцького – 9,2; міст: Лубен – 10,7, Полтави – 9,3,Миргорода – 9,1.

У 2016 році від учасників війни та бойових дій отримано 195 звернень (у 2015 – 286), членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 89 (у 2015 – 86), інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 703(у 2015 – 684). 83% їх перебувало на контролі до остаточного вирішення.

Розглянуто 19 звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни (у 2015 – 27), 14 – жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня” (у 2015 – 8). Відповідно до чинного законодавства дані звернення розглянуто першочергово, особисто головою облдержадміністрації, питання перебували на контролі до

остаточного вирішення.

Протягом 2016 року при розгляді звернень відповідальними виконавцями порушення термінів реагування, визначених ст. 20 Закону України „Про звернення громадян” допущено не було (2015 році – 0).

Повторних звернень збільшилося на 17 – 20(у 2015 – 3). Найбільше повторних звернень надійшло від жителів районів: Хорольського – 6, Зіньківського, Пирятинського – по 2, та міст: Лубни – 3, Миргород – 1. Зменшилась кількість колективних звернень на 67 або 15% – 386 (у 2015 – 453 або 42%). Найбільше колективних звернень надійшло з таких районів: Кременчуцького – 31, Полтавського – 21, Семенівського – 18, Кобеляцького – 17, Зіньківського – 13, Гадяцького, Карлівського – по 10, Глобинського, Пирятинського – по 9, та міст: Полтава – 152, Кременчук – 23, Миргород – 10.

За 2016 рік в області органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування розглянуто 112111 звернень громадян, що на 21170 більше, ніж за відповідний період 2015 року (90214). Письмових звернень – 71264 (у 2015 – 56832), на особистому прийомі – 40298 (у 2015 – 34109). Повторних звернень отримано – 1136 (у 2015 – 1129), колективних – 5193 (у 2015 – 4368).

Від учасників війни та бойових дій отримано 9099 звернень (у 2015 – 6756), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 3304 (у 2015 – 2763), від інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 21195 (у 2015 – 20113).

Всього у зверненнях громадян області до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у 2016 році порушено 115068 питань (у 2015 – 93716). Найбільшу частку з них становлять питання соціального захисту – 37886 (у 2015 – 29941), аграрної політики та земельних відносин – 23422 (у 2015 – 21489), комунального господарства – 11535 (у 2015 – 9459), житлової політики – 7079 (у 2015 – 5670), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 2361 (у 2015 – 2220), сім'ї, дітей, молоді, тендерної рівності, фізичної культури і спорту – 2330 (у 2015 – 2007), транспорту та зв'язку – 2196 (у 2015 – 2339), охорони здоров'я – 1521(у 2015 – 1351), діяльності органів місцевого самоврядування – 1378(у 2015 – 1356).

За 2016 рік проведено 12 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян та 12 Днів контролю з питань перевірки виконання доручень структурними підрозділами облдержадміністрації та райдержадміністраціями щодо розгляду звернень громадян.

Протягом 2016 року у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації традиційно проходили одноденне стажування новопризначені працівники структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій та міськвиконкомів, на яких, у результаті кадрових змін протягом 2016 року, було покладено обов'язки з ведення роботи із зверненнями громадян.

Щоквартально, протягом 2016 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.

В області налагоджено роботу „гарячої” телефонної, під час роботи якої отримано 73 звернення (у 2015 – 62), телефону „довіри” та телефону для громадян з обмеженими фізичними можливостями, на які надійшло 112 дзвінків (у 2015 – 57), постійно діючих прямих телефонних ліній, на які звернулись 757 жителів області (у 2015 – 314).

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 діючої та гарячої телефонних ліній, надається інформаційна, правова, консультативно-роз’яснювальна допомога з вирішення нагальних питань заявників.

Протягом звітного періоду керівництвом області проведено 35 ( у 2015 – 18) прямих ефірів у передачах „Позиція” та „Акценти” у телепрограмах філії НТКУ «Полтавська регіональна дирекція «Лтава», 21 (у 2015 – 8) прес-конференцію з актуальних питань (в Полтавській регіональній дирекції «Лтава»).

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