|  |
| --- |
| Додаток до розпорядження голови обласної державної адміністрації  04.03.2014 № 83/2014-р |

# **ІНФОРМАЦІЯ**

про підсумки роботи органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області з розгляду звернень громадян у 2013 році та

завдання щодо її удосконалення у 2014 році

Відповідно до вимог Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звер­нення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування області у 2013 році пра­цювали над удосконаленням роботи із зверненнями громадян. Здійснено відпо­відні заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, подальшого поліпшення та всебічного розгляду питань, які пору­шуються громадянами перед органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

На 01.01.2014 року до місцевих органів виконавчої влади та органів міс­цевого самоврядування області надійшло 134619 звернень, в яких порушено 136001 питання (2012 рік – 158116, порушено 161150 питань).

За підсумками 2013 року у порівнянні з попереднім звітним періодом спо­стерігається зменшення кількості звернень громадян і порушених у них питань як до керівництва обласної державної адміністрації – на 30,7% і на 32,6%, так і до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування – на 14,3% і 15%, відповідно.

Загалом, варто відзначити, що починаючи з 2011 року спостерігається що­річне зменшення кількості звернень до керівництва обласної державної адміні­страції. Ця динаміка пояснюється, зокрема, зменшенням кількості звернень з пи­тань соціального захисту та аграрної політики і земельних відносин.

Тенденції надходження звернень до керівництва обласної державної адміні­страції за територіальною ознакою, які спостерігалися протягом попереднього звітного періоду, у 2013 році практично не змінилися. Найбільшу питому вагу в загальній кількості звернень становлять звернення від жителів м. Хмельницький – 34,2%, Ярмолинецького – 7,3%, Хмельницького – 6,2%, Дунаєвецького –5% районів, м. Кам’янець-Подільський – 4,5%, що перемістився із сьомого на п’яте місце.

Найбільше звернень надійшло до Кам’янець-Подільської (1469), Ізяслав­ської (1209), Полонської (1086), Хмель­ницької (1019), Красилівської (835) рай­держадміністрацій. За підсумками 2013 року можна констатувати уповільнення темпів надходження звернень до райдерж­адміністрацій, усього 6 з них продемон­стрували динаміку зростання: Ізяславська (+115%), Славутська (+51,2%), Дераж­нянська (+49,6%), Старокостянтинівська (+5,5%), Хмельницька (+5,0%), По­лонська (+0,5%).

Проте більш наочним є показник зведеної кількості звернень громадян у розрахунку на 10 тис. населення відповідного регіону.

Співставлення таких регіональних показників із середніми по області пев­ною мірою відображає регіональну соціально-економічну напругу та є під­ставою для подальшого поглибленого вивчення ситуації на місцях.

В окремих регіонах спостерігається перевищення таких показників над середнім по області. Найбільше звернень у розрахунку на 10 тис. населення надійшло до керівництва обласної державної адміністрації з Ярмолинецького (77), Хмельницького (38), Волочиського (25) районів, м. Хмельницький (41) при середньому по області 24.

З них до Адміністрації Президента України, центральних органів вико­навчої влади – з Ярмолинецького (8), Летичівського (6), Полонського (5) районів, міст Кам’янець-Подільський, Шепетівка, Старокостянтинів, Славута – по 6 звер­нень, відповідно, при середньому по області 4.

Характерною ознакою 2013 року у порівнянні з попереднім звітним періо­дом є зменшення кількості повторних звернень як до керівництва обласної дер­жавної адміністрації, так і до місцевих органів виконавчої влади, органів місце­вого самоврядування області в цілому. Водночас, зросли їх кількість до Теофі­поль­ської (+18), Летичівської (+10), Полонської (+10), Славутської (+6), Ізяслав­ської (+2) райдержадміністрацій.

У порівнянні з 2012 роком у минулому році відзначається збільшення на 23% повторних звернень до міських (міст обласного значення) рад, зокрема до Славутської – у 3,5 раза.

Протягом звітного періоду до органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування області надійшло 2378 колективних звернень або 1,8% від за­гальної кількості звернень, і майже на третину менше до попереднього звітного періоду. Водночас, їх кількість збільшилася до Ізяславської (+29), Хмельницької (+20), Летичівської (+8), Деражнянської (+5), Кам’янець-Поділь­ської (+4) рай­держадміністрацій.

У структурі колективних звернень, що надійшли до керівництва обласної державної адміністрації, найбільшу питому вагу становлять звернення від жите­лів міста Хмельницький – 67, Хмельницького – 23, Летичівського – 14, Ізяслав­ського, Красилівського районів – 11 звернень. Водночас, Ізяславський, Летичів­ський райони демонструють позитивну динаміку надходження колективних звер­нень у порівнянні з попереднім звітним періодом.

Понад чверть від усіх звернень до місцевих органів виконавчої влади, орга­нів місцевого самоврядування області становлять звернення від громадян, що потребують соціального захисту та підтримки. У порівнянні з попереднім звітним періодом минулоріч спостерігається зменшення таких звернень як до керівництва обласної державної адміністрації, так і до органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування області у цілому на 3 і 1%, відповідно.

Звернення громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, які надійшли до місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самовряду­вання області протягом 2013 року, за категоріями авторів розподілилися таким чином:

інваліди загального захворювання, ветерани праці та діти війни – 31710 звер­нень або 243 звернення на 10 тис. населення (23% від загальної кількості звернень – на рівні попереднього звітного періоду);

інваліди війни та учасники бойових дій – 8169 звернень або 62 звер­нення на 10 тис. населення (6% від загальної кількості звернень проти 6,4% у 2012 році);

члени багатодітних сімей та одинокі матері – 6007 звернень або 46 звер­нень на 10 тис. населення (4,4% від загальної кількості звернень проти 3,7% у 2012 році);

учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осрби, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 509 звернень або 4 звернення на 10 тис. населення (0,1% від загальної кількості звернень проти 0,8% у 2012 році).

З 2012 року запроваджено новий інструмент державної політики – соці­альні ініціативи Пре­зидента України. У контексті реалізації соціальних ініціатив Президента України звернен­ня громадян є зворотнім зв’язком між суспільством і владою. Дієвим механізмом взаємодії влади і суспільства є запровадження проек­ту “Діалог з країною”.

У рамках проекту на розгляд до керівництва обласної державної адміні­страції у 2013 році було надіслано 176 звернень. За категоріями авторів на теле­фонну лінію до Президента України звернення розподілилися так:

інваліди загального захворювання, діти війни, ветерани праці – 36 звернень або 20,4% від загальної кількості звернень;

члени багатодітних сімей, одинокі матері, матері-героїні – 17 звернень або 9,6% від загальної кількості звернень;

учасники та інваліди війни, учасники бойових дій – 3 звернення або 1,7% від загальної кількості звернень;

учасники ліквідації наслідків на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорно­бильської катастрофи – 2 звернення, або 1,1% від загальної кількості звернень. За тематикою питань найбільше звернень надійшло з питань соціального захисту – 40%, на другому місці – житлової політики – 17%, на третьому – охорони здо­ров’я – 8,5%, на четвертому – аграрної політики та земельних відносин – 7,9% від загальної кількості питань.

Так, багатодітній матері, жительці селища Наркевичі Волочиського району надано допомогу будматеріалами, з коштів місцевого бюджету виділено 800,0 грн., обласного – 400,0 гривень. Одинокій матері (п’ятеро дітей) із с Устя Кам’янець-Подільського району виділено тверде паливо (дрова). Пенсіонера з м. Шепетівка забезпечено лікуванням у Хмельницькому обласному госпіталі інвалідів Великої Вітчизняної війни.

Крім того, у 2013 році малозабезпеченим та хворим жителям області для проведення складних операцій та лікування з обласного бюджету було виплачено 2250,0 тис. гривень.

За підсумками минулого року, як і за попередні роки, структура звернень громадян за актуальністю тематики залишається незмінною.

Найчастіше громадяни у своїх зверненнях порушували питання аграрної політики та земельних відносин – 40684 питання (29,9%) або 311 звернень на 10 тис. населення, на другому місці – питання соціального захисту населення – 31724 (23,3%) або 243 звернення на 10 тис. населення, на третьому – комуналь­ного господарства – 10694 (7,9%) або 82 звернення на 10 тис. населення, на четвертому – житлової політики 6207 (4,5%) або 47 звернень на 10 тис. насе­лення.

З питань аграрної політики та земельних відносин збільшилася кількість звернень до районних рад – на 24,2%, міських (міст районного значення) рад – на 2,3 відсотка.

З питань соціального захисту побільшало звернень до обласної ради на 22,1%, міських (міст районного значення) рад – на 29,8%, селищних рад – на 22,8 відсотка.

Збільшилася на 3,7% до попереднього звітного періоду кількість звернень з питань комунального господарства. Зокрема, до районних рад на 55%, селищ­них – на 21,4%, райдержадміністрацій – на 19,5%, міських (міст обласного зна­чення) рад – на 8,6 відсотка.

Минулоріч до керівництва облдержадміністрації надійшло 3437 звер­нень, що на 1526 менше ніж у 2012 році. Тематика звернень громадян до керів­ництва обласної державної адміністрації дещо відрізняється.

Найчастіше громадян турбували питання соціального захисту – 1781 питан­ня або 50% (у 2012 році 2821 питання), на другому місці – комунального господ­дарства – 349 або 9,8% (у 2012 році – 402), на третьому – житлової політики – 311 або 8,7% (у 2012 році – 416), на четвертому – аграрної політики і земельних відносин – 278 або 7,8% (у 2012 році – 402) від загальної кількості звернень.

Надійшло поштою від громадян та вищестоящих органів виконавчої влади 1889 звернень, що на 1145 звернень менше у порівнянні з 2012 роком.

Отримано на особистих та особистих виїзних прийомах керівництвом облдержадміністрації 1548 звернень, що на 381 звернення менше ніж у попе­редньому році. За 2013 рік проведено 90 особистих та 87 особистих виїзних прийомів громадян за місцем їх проживання. Прийнято 2490 громадян, у тому числі під час виїзних прийомів – 678 осіб.

За звітний період до облдержадміністрації із заявами, скаргами та пропо­зиціями, з урахуванням колективних звернень, звернулося12597 осіб, які пору­шили у своїх зверненнях 3545 питань (у 2012 році – 19002 особи, які порушили 5264 питання).

За підсумками 2013 року на 2,7% зменшилася питома вага письмових звернень жителів області, одержаних облдержадміністрацією від органів влади вищого рівня, і становить 28,7% від загальної кількості письмових звернень. Зокрема, отримано від:

Адміністрації Президента України 329 звернень, що на 258 менше ніж у 2012 році;

Верховної Ради України та народних депутатів України – 79 звернень, що на 105 менше у порівнянні з 2012 роком;

Кабінету Міністрів України – 120 звернень, що на 43 менше ніж у 2012 році;

від інших цент­ральних органів влади – 15 звернень, що на 5 менше до звітного періоду минулого року;

безпосередньо від громадян – 1346 звернень, що на 733 менше ніж у 2012 році.

Із 1889 письмових звернень, які надійшли до облдержадміністрації, 1743 пе­ребувало на кон­тролі (92,3%).

Питома вага позитивно вирішених звернень становить 51,4% від загальної кількості отриманих звернень.

Протягом звітного періоду в усіх місцевих державних адміністраціях забез­печено:

проведення керівництвом обласної, районних державних адміністрацій, структурних підрозділів особистих та виїзних прийомів громадян згідно із зат­вердженими графіками;

проведення моніторингу організації роботи зі зверненнями громадян та виконання доручень керівництва стосовно звернень громадян у структурних підрозділах обласної, районних державних адміністрацій та виконавчих комітетах міських (міст обласного значення) рад відповідно до затверджених графіків перевірок, у тому числі у рамках проведення “днів контролю”;

організацію апаратних нарад, семінарів, колегій на регіональному та місце­вих рівнях, звітування голів районних державних адміністрацій перед головою обласної державної адміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян;

проведення засідань постійно діючих комісій з питань розгляду звернень громадян;

здійснення аналізу та узагальнення звернень громадян та публікації цієї інформації у засобах масової інформації;

роботу та функціонування “гарячих” ліній та телефонів довіри, проведення роз’яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

Заступник голови – керівник

апарату адміністрації Л.Бернадська