

Інформація

про розгляд звернень громадян, що надійшли до
обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій
та органів місцевого самоврядування Хмельницької області у 2018 році

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі - Указ) обласною державною адміністрацією, її структурними підрозділами, райдержадміністраціями та органами місцевого самоврядування у 2018 році здійснено організаційні заходи з поліпшення стану щодо розгляду звернень громадян і вирішення порушених у них питань.

У I кварталі 2018 року питання щодо виконання вищезазначеного Указу розглядалося на розширених засіданнях колегій облдержадміністрації і райдержадміністрацій.

На виконання пункту 6 Указу облдержадміністрацією і райдержадміністраціями затверджено графіки проведення особистих, виїзних особистих прийомів громадян, «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» та забезпечено їх належне виконання.

Щомісячно керівництвом обласної державної адміністрації здійснювалися особисті та виїзні особисті прийоми громадян.

Протягом звітного періоду керівництвом облдержадміністрації проведено **50 особистих** та **32 виїзних** особистих прийомів громадян за місцем їх проживання.

У ході особистих прийомів громадян головою облдержадміністрації В.Лозовим прийнято 826 осіб, виїзних особистих прийомів – 428 осіб.

Для забезпечення виконання пункту 3 Указу, з метою сприяння громадянам у вирішенні проблемних питань, з якими вони звертаються до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, в облдержадміністрації і райдержадміністраціях проводилися засідання постійно діючих комісій з питань розгляду звернень громадян. Всього в облдержадміністрації проведено **11** засідань комісії.

Упродовж 2018 року до облдержадміністрації надійшло **7873** звернення, що на 859 звернень більше у порівнянні з 2017 роком, із них від:

громадян поштою – **6889**, що на 595 звернень більше ніж у 2017 році;

громадян на особистих та виїзних особистих прийомах – **984**, що на 264 звернення більше у порівнянні з 2017 роком;

За звітний період до облдержадміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями, з урахуванням колективних звернень, звернулося **13459** осіб, які порушили 7873 питання (у 2017 році - 14960 осіб, порушено 7014 питань).

Отримано **150 колективних** звернень або 1,9% від їх загальної кількості (у 2017 році – 135 або 1,9% від загальної кількості).

З Адміністрації Президента України отримано **146** звернень (на 9 звернень менше ніж у попередньому році).

Від Кабінету Міністрів України надійшло **115** звернень, що на 12 звернень менше ніж у 2017 році.

Від Верховної Ради та народних депутатів України одержано **95** звернень, від інших центральних органів влади – **67**, безпосередньо від громадян, інших установ та організацій надійшло **6466** звернень, у тому числі електронних звернень - 178.

Питома вага позитивно вирішених звернень становила 78,7% від їх загальної кількості.

Найбільш актуальними питаннями, котрі порушували жителі області у своїх зверненнях до облдержадміністрації, були питання соціального захисту населення (83,7%), на другому і третьому місці - комунального господарства, аграрної політики та земельних відносин (2,8% і 2,7% відповідно).

Керівництво облдержадміністрації приділяло особливу увагу розв'язанню проблем, з якими зверталися соціально незахищені верстви населення.

На прохання вищезгаданої категорії громадян їм надавалася одноразова матеріальна допомога на лікування і вирішення соціально-побутових проблем, у придбанні та завезенні палива, забезпеченні ліками, інвалідними візками, автомобілями, оформленні субсидій тощо.

У 2018 році 12635 малозабезпеченим і хворим жителям області для проведення складних операцій і лікування, особам, переміщеним із тимчасово окупованої території України, з обласного бюджету виплачено кошти в сумі 7825,0 тис. гривень, 2139 особам для проведення складних операцій і дорого вартісного лікування виплачено 7815,0 тис. гривень, 6 особам, незаконно позбавленим волі, виплачено 300,0 тис. гривень.

З метою покращення обслуговування населення у приймальні громадян облдержадміністрації на інформаційних стендах розміщено законодавчо-нормативну базу з питань розгляду звернень громадян, зразки заяв, графіки особистих, виїзних прийомів, роботи «гарячої» телефонної лінії «Запитай у влади» керівництва облдержадміністрації, буклети та інформаційні брошури щодо порядку захисту прав громадян у суді, надання правової і соціальної допомоги учасникам АТО.

Правова допомога також надавалася Хмельницьким місцевим центром з надання безоплатної правової допомоги та відповідними центрами у містах Шепетівка, Старокостянтинів і Кам'янець-Подільський.

В облдержадміністрації забезпечено функціонування таких традиційних форм роботи як «гарячі» телефонні лінії «Запитай у влади» за участю керівництва облдержадміністрації, що дає змогу спілкуватися і громадянам з обмеженими фізичними можливостями.

Жителі області можуть вирішувати свої нагальні питання, спілкуючись телефоном із керівництвом облдержадміністрації щомісяця третього вівторка з 11.00 до 12.00 години. Протягом 2018 року проведено **9 «гарячих»** телефонних ліній. Інформація про ці заходи розміщувалася на офіційному веб-сайті облдержадміністрації.

Для оперативного вирішення питань, які турбують жителів області, функціонує Обласний контактний центр, на який з початку 2018 року зателефонували 835 громадян, через Урядовий контактний центр надійшло 8948 звернень. Майже у половині звернень піднімалися питання соціального захисту, 16% громадян порушували питання комунального господарства, благоустрою населених пунктів, ремонту і будівництва доріг.

За станом на 01.01.2019 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області надійшло **193638** звернень (2017 рік – 196478звернень), із них - **3513 колективних** (2017 рік – 3251).

У цих зверненнях громадянами порушено 194050 питань різної тематики, що на 3158 менше ніж у 2017 році (197208 питань).

У 2018 році до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування надійшло **54292** звернення від малозахищених категорій громадян, у тому числі від:

інвалідів загального захворювання, ветеранів праці та дітей війни – 36284 звернення або 287 звернень на 10 тис. населення;

інвалідів війни та учасників бойових дій – 12015 звернень або 95 звернень на 10 тис. населення;

членів багатодітних сімей та одиноких матерів – 5290 звернень або 42 звернення на 10 тис. населення;

учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 703 звернення або 6 звернень на 10 тис. населення.

Для поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян на офіційному веб-сайті облдержадміністрації у розділі з висвітлення роботи зі зверненнями громадян розміщено графіки особистих та виїзних особистих прийомів керівництвом облдержадміністрації, «гарячих» телефонних ліній, звітні матеріали та матеріали щодо організаційної роботи зі зверненнями громадян, у тому числі щодо форми подання електронного звернення.

Минулоріч проведено 26 прес-конференцій і брифінгів за участю керівництва облдержадміністрації, підготовлено та забезпечено розміщення на веб-сайті облдержадміністрації 1562 інформаційних матеріали.

З метою забезпечення ефективного реагування на звернення громадян та посилення персональної відповідальності посадових осіб за належну організацію роботи зі зверненнями громадян, облдержадміністрацією здійснювалося інформування голів райдержадміністрацій і міських голів, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації про надходження і розгляд звернень громадян.

Щоквартально відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації готувалися статистичні довідки про надходження звернень у розрізі районів і міст обласного значення, а також за напрямками порушених у зверненнях питань. Узагальнена інформація надавалася керівництву області для врахування і використання у подальшій роботі.

Робота з розгляду порушених у зверненнях до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування питань, підвищення відповідальності керівників за належне та ефективне реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви, скарги громадян будуть і надалі знаходитися на постійному контролі в облдержадміністрації.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян
апарату облдержадміністрації

Н.Лопатовська