

Довідка

про розгляд звернень громадян, що надійшли до Хмельницької обласної державної адміністрації у I півріччі 2019 року

На виконання Указу Президента України від 07 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» (далі - Указ) обласною державною адміністрацією, її структурними підрозділами, райдержадміністраціями і міськвиконкомами у I півріччі 2019 року здійснено організаційні заходи щодо поліпшення стану розгляду звернень громадян, вирішення порушених у них питань.

Питання щодо організації виконання зазначеного Указу розглядалося у I кварталі 2019 року на розширених засіданнях колегій облдержадміністрації і райдержадміністрацій.

На виконання пункту 6 Указу облдержадміністрацією і райдержадміністраціями розроблено та затверджено графіки проведення особистих, виїзних особистих прийомів громадян, «гарячих» телефонних ліній.

В області належним чином забезпечено дотримання і виконання вищевказаних графіків.

Головою обласної державної адміністрації та його заступниками щомісячно здійснюються особисті та виїзні особисті прийоми громадян.

Упродовж I півріччя керівництвом облдержадміністрації проведено **21 особистий** та **9 виїзних** особистих прийомів громадян за місцем їх проживання.

Протягом звітнього періоду до облдержадміністрації **всього** надійшло **9857** звернень, що на 4118 звернень більше у порівнянні з аналогічним періодом 2018 року.

Питома вага письмових звернень жителів області, одержаних облдержадміністрацією від органів влади вищого рівня, зменшилася на 1% і становить 3% від загальної кількості письмових звернень.

З Адміністрації Президента України отримано 104 звернення.

Із Кабінету Міністрів України надійшло 78 звернень.

Із Верховної Ради України одержано 41 звернення, від інших центральних органів влади – 55 звернень.

За вказаний період до облдержадміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями, з урахуванням колективних звернень, звернулася **17431 особа**, які порушили 9857 питань (у 2018 році - 7890 осіб, які порушили 5419 питань).

Зареєстровано **81 колективне** звернення, що становить 1% від загальної кількості звернень (у 2018 році – 71 колективне звернення).

Питома вага позитивно вирішених звернень становить 93% від загальної кількості отриманих звернень.

У зверненнях громадян найактуальнішими були питання: соціального захисту населення і надання одноразової матеріальної допомоги на лікування (94% від загальної кількості); комунального господарства (1,5%); аграрної політики і земельних відносин (1%).

Протягом звітнього періоду надійшло **5767** звернень від соціально незахищених категорій громадян, у тому числі від:

- інвалідів, пенсіонерів, ветеранів праці – 3761 звернення (38% від загальної кількості звернень);

- інвалідів війни та учасників бойових дій – 383 звернення (4% від загальної кількості звернень);

- багатодітних сімей та одиноких матерів – 79 звернень (1% від загальної кількості звернень).

Керівництво облдержадміністрації приділяє особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються вищевказані верстви населення.

Так, у I півріччі поточного року 5143 малозабезпеченим і хворим жителям області для проведення складних операцій та лікування, особам, переміщеним із тимчасово окупованої території України, з обласного бюджету виплачено 7912,0 тис. грн., 3 особам, незаконно позбавлених волі, - 150 тис.грн.

На прохання вищезгаданої категорії громадян проводилися ремонти приватних будинків, підсобних приміщень, надавалася допомога у придбанні та завезенні палива, забезпеченні ліками, інвалідними візками, автомобілями, оформленні субсидій тощо.

З метою покращення обслуговування населення області у приймальні громадян облдержадміністрації виготовлено інформаційні стенди, на яких розміщено законодавчо-нормативну базу з питань розгляду звернень громадян, зразки заяв і звернень, графіки особистих, виїзних прийомів, роботи «гарячої» телефонної лінії «Запитай у влади».

Для проведення широкої роз'яснювальної роботи серед мешканців краю в облдержадміністрації забезпечено функціонування таких традиційних для області форм роботи, як «гарячі» телефонні лінії «Запитай у влади» за участю голови обласної державної адміністрації, його заступників, та телефону довіри, що дає можливість спілкуватися і громадянам з обмеженими фізичними можливостями. Жителі області мають змогу вирішувати свої питання, спілкуючись по телефону з керівництвом облдержадміністрації щомісячно третього вівторка з 11.00 до 12.00 год.

Протягом I півріччя поточного року проведено **6 «гарячих»** телефонних ліній, на яких порушувалися питання щодо надання якісних житлово-комунальних послуг, благоустрою населених пунктів, розрахунків за оренду земельних паїв тощо. Інформація про їх проведення розміщувалася на веб-сайті облдержадміністрації.

Для оперативного вирішення питань, які турбують мешканців краю, функціонує Обласний контактний центр, на який з початку 2019 року зателефонував 481 громадянин, через Урядовий контактний центр надійшло 5122 звернення.

Майже у половині звернень піднімалися питання соціального захисту, 16% громадян турбували питання комунального господарства, благоустрою населених пунктів, ремонту та будівництва доріг.

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 проведення особистих та виїзних особистих прийомів керівництвом облдержадміністрації, «гарячих» телефонних ліній, звітні матеріали та матеріали щодо організаційної роботи зі зверненнями громадян.

Заходи інформаційно-роз'яснювального характеру з актуальних питань життєдіяльності області здійснювалися шляхом розміщення матеріалів на офіційних сайтах місцевих органів влади та місцевого самоврядування, їх сторінках у соціальній мережі Фейсбук та у місцевих засобах масової інформації. Зокрема, у II кварталі 2019 року забезпечено розміщення соціальної реклами такої тематики:

- щодо шкоди куріння "Дим - невидимий убивця";
- щодо підтримки участі ветеранів АТО в "Іграх нескорених" "Зареєструйся для участі в InvictusGames-2020";
- щодо підтримки соціалізації та реабілітації ветеранів АТО "Україна все зможе, завдяки вам, ветерани!";

- щодо підтримки осіб, що в умовах збройної агресії на Сході України відзначилися успішною реалізацією важливих починань та проектів "Герої наших сердець";
- щодо протидії стереотипам у виборі професії "Твоя професія. Твій вибір";
- щодо запобігання насильству в сім'ї "Зрозумій правильно" та "#СтопНасильство";
- щодо допомоги сім'ям, що опинилася у скрутних життєвих обставинах "Діяти заради дітей";
- щодо права на отримання безоплатної правової допомоги "Безоплатна правова допомога - завжди поруч!";
- щодо протидії булінгу "Види булінгу"

Також через зазначені комунікаційні канали забезпечувалося висвітлення актуальної тематики життєдіяльності області, та питання щодо проведення реформи децентралізації, реформування освітньої галузі, охорони здоров'я, аграрної галузі. Зокрема, на офіційному сайті облдержадміністрації впродовж звітнього періоду розміщено 435 інформацій щодо діяльності органів влади, 20 анонсів та 31 оголошення.

Окрім того, на рекламних площах області розміщено постери соціальної реклами "Герої наших сердець", а для місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування надано 2,5 тисячі примірників плакатів, виготовлених на підтримку інформаційної кампанії "Євроінтеграція - сила можливостей" для розповсюдження в публічних місцях (закладах освіти, культури, ЦНАПах тощо).

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, міських голів, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації про надходження і розгляд звернень громадян.

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

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян

Н.Лопатовська