

## Довідка

про розгляд звернень громадян, що надійшли до Хмельницької  
обласної державної адміністрації за **9 місяців 2019 року**

На виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі - Указ) обласною державною адміністрацією, її структурними підрозділами, райдержадміністраціями, органами місцевого самоврядування у поточному році здійснено організаційні заходи з поліпшення стану щодо розгляду звернень громадян і вирішення порушених у них питань.

Упродовж 9 місяців поточного року до облдержадміністрації надійшло **10928** звернень, що на **4141** більше у порівнянні з відповідним періодом 2018 року, із них:

поштою - **9886**, що на **3848** звернень більше ніж у 2018 році;

від громадян на особистих та виїзних особистих прийомах - **1042**, що на **293** звернення більше у порівнянні з 2018 роком.

За звітний період до облдержадміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями, з урахуванням колективних звернень, звернулося **20458** осіб, які порушили **11207** питань (у 2018 році - **11227** осіб, порушено **6787** питань).

Отримано **109** колективних звернень або 1% від загальної кількості звернень (у 2018 році - **113** або 2% від загальної кількості).

З Офісу Президента України отримано **219** звернень (на 114 звернень менше ніж у попередньому році).

Із Кабінету Міністрів України надійшло **90** звернень (на 5 звернень більше ніж у 2018 році).

Від Верховної Ради і народних депутатів України одержано **50** звернень, інших центральних органів влади - **73**, безпосередньо від громадян, інших установ та організацій надійшло **9453** звернення, у тому числі електронною поштою - **134**.

Найбільш актуальними питаннями, котрі порушували жителі області у своїх зверненнях, були питання соціального захисту населення (91%), на другому місці - комунального господарства, благоустрою населених пунктів (2%), на третьому - аграрної політики та земельних відносин (1%).

Питома вага позитивно вирішених звернень становить 90% від загальної кількості отриманих звернень.

На виконання абзацу 1 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.

На виконання абзацу 1 пункту 5 Указу, відповідно до затвердженого головою облдержадміністрації графіка, здійснено перевірки додержання законодавства про звернення громадян та удосконалення роботи з питань звернень громадян.

На виконання абзацу 6 пункту 1 Указу керівництвом облдержадміністрації приділялася особлива увага розв'язанню проблем, з якими зверталися соціально незахищені верстви населення.

За 9 місяців поточного року 5143 малозабезпеченим і хворим жителям області для проведення складних операцій і лікування, особам, переміщеним із тимчасово окупованої території України, з обласного бюджету виплачено 8062,0 тис. гривень.

На виконання абзацу 10 пункту 1 Указу обласною державною адміністрацією вживалися невідкладні заходи щодо належного забезпечення реалізації прав громадян на звернення.

З метою покращення обслуговування населення у приймальні громадян облдержадміністрації встановлено інформаційні стенди, на яких розміщено законодавчо-нормативні акти з питань розгляду звернень громадян, зразки заяв і звернень, графіки особистих, виїзних особистих прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації,

роботи «гарячої» телефонної лінії «Запитай у влади», буклети та інформаційні брошури щодо порядку захисту прав громадян у суді, надання соціальної допомоги учасникам бойових дій у зоні ООС.

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

В області забезпечено роботу «гарячої» телефонної лінії «Запитай у влади» за участю голови облдержадміністрації, його заступників, керівника апарату, що дає змогу безпосередньо звертатися до місцевих органів влади громадянам з обмеженими фізичними можливостями. Жителі області можуть вирішувати свої проблемні питання, спілкуючись телефоном із керівництвом облдержадміністрації щомісяця третього вівторка з 11.00 до 12.00 години.

Протягом поточного року проведено 9 «гарячих» телефонних ліній. Інформація про ці заходи розміщувалася на вебсайті обласної державної адміністрації.

Для оперативного вирішення питань, які турбують мешканців краю, функціонує Обласний контактний центр, на який з початку 2019 року зателефонували 819 осіб, через Урядовий контактний центр надійшло 7443 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 вебсайті облдержадміністрації, у розділі з висвітлення роботи зі зверненнями громадян, розміщено графіки проведення особистих та виїзних особистих прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації, «гарячих» телефонних ліній, звітні та узагальнені 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 виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, їх сторінках у соціальній мережі Фейсбук та у місцевих засобах масової інформації. Зокрема, у III кварталі 2019 року забезпечено розміщення соціальної реклами такої тематики:

- 5 роликів інформаційної кампанії «Євроінтеграція - сила можливостей»;
- 5 роликів «Ти не товар»;
- «Гусь про електронні послуги».

На біг-бордах розміщено плакати «Проти Дій», «Україна з Вами», «3 Днем Незалежності, Україно».

Також через зазначені комунікаційні канали забезпечувалося висвітлення питань щодо проведення реформи децентралізації, реформування освітньої галузі, охорони здоров'я, аграрної галузі. Зокрема, на офіційному сайті облдержадміністрації упродовж звітнього періоду розміщено 454 інформації щодо діяльності органів влади, 20 анонсів та 31 оголошення, проведено 7 прес-конференцій.

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 у публічних місцях (зкладах освіти, культури, ЦНАПах тощо).

На 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 проведено 8 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

На виконання абзацу 1 пункту 5 Указу, відповідно до затвердженого головою облдержадміністрації графіка, здійснено 26 перевірок у райдержадміністраціях та 12 - структурних підрозділах облдержадміністрації щодо додержання законодавства про звернення громадян та удосконалення цієї роботи.