

Інформація

про розгляд звернень громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування Хмельницької області у 2019 році

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, органами місцевого самоврядування у 2019 році здійснено організаційні заходи з поліпшення стану щодо розгляду звернень громадян і вирішення порушених у них питань.

У I кварталі 2019 року питання щодо виконання Указу розглядалося на розширених засіданнях колегій обласної і районних державних адміністрацій та виконавчих комітетів міських (міст обласного значення) рад.

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.

Головою обласної державної адміністрації, його заступниками і керівником апарату щомісяця здійснювалися особисті та виїзні особисті прийоми громадян.

Зокрема, упродовж звітнього періоду проведено **49 особистих** прийомів громадян (головою - **22**), на яких побувало **1348** осіб, та **37 виїзних** особистих прийомів громадян за місцем їх проживання (головою - **22**), на яких побувало **180** осіб.

У ході особистих прийомів громадян головою облдержадміністрації прийнято **1268** осіб, виїзних особистих прийомів - **82** особи.

На виконання пункту 3 Указу, з метою ефективного сприяння громадянам у вирішенні проблемних питань, з якими вони звертаються до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, в облдержадміністрації і райдержадміністраціях проводилися засідання постійно діючих комісій з питань розгляду звернень громадян. За звітний період в облдержадміністрації відбулося **11** засідань зазначеної комісії.

На виконання абзацу 1 пункту 5 Указу, відповідно до затвердженого головою облдержадміністрації графіка, організовано перевірки додержання законодавства про звернення громадян та надання методичної і практичної допомоги щодо удосконалення цієї роботи.

Так, у поточному році здійснено **40** перевірок у райдержадміністраціях і **16** - структурних підрозділах обласної державної адміністрації.

На виконання абзацу 5 пункту 2 Указу, відповідно до затвердженого графіка особистих доповідей голів райдержадміністрацій перед головою облдержадміністрації про роботу зі зверненнями громадян, у 2019 році заслухано звіти усіх голів.

Упродовж минулого року до облдержадміністрації надійшло **11660** звернень, що на **3787** більше у порівнянні з 2018 роком, із них:

від громадян поштою - **10506**, що на **3617** звернень більше ніж у 2018 році;

від громадян на особистих та виїзних особистих прийомах - **1154**, що на **170** звернень більше порівняно з 2018 роком.

За звітний період до обласної державної адміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями, з урахуванням колективних звернень, звернулося **24122** особи, які порушили **11660** питань (у 2018 році - **13459** осіб, порушено **7873** питання).

Отримано **161 колективне** звернення або 1,3% від загальної кількості звернень (у 2018 році - **150** або 1,9% від їх загальної кількості).

З Офісу Президента України отримано **356** звернень (на 210 звернень більше ніж у попередньому році).

Від Кабінету Міністрів України надійшло **109** звернень, що на 5 звернень менше ніж у 2018 році.

Від Верховної Ради України і народних депутатів України отримано **64** звернення, інших центральних органів влади - **93**, безпосередньо від громадян, установ та організацій надійшло **9884** звернення, у тому числі електронних звернень - **178**.

У зверненнях громадян, що надійшли до облдержадміністрації упродовж 2019 року, порушено 11660 питань різної тематики, що на 3787 більше, ніж у 2018 році (7873 питання).

Найбільш актуальними питаннями, що піднімали жителі області у своїх зверненнях, були: питання соціального захисту населення (89%), на другому місці - комунального господарства та благоустрою населених пунктів (2,4%), на третьому - аграрної політики та земельних відносин, житлової політики (1,8%).

Питома вага **позитивно** вирішених звернень становить 87% від їх загальної кількості. По решті звернень (13%) заявникам надано обґрунтовані роз'яснення щодо шляхів вирішення порушених питань відповідно до чинного законодавства України.

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

З метою покращення обслуговування населення у приймальні громадян облдержадміністрації встановлено інформаційні стенди, на яких розміщено законодавчо-нормативну базу з питань розгляду звернень громадян, зразки заяв і звернень, графіки особистих, виїзних особистих прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації, «гарячої» телефонної лінії «Запитай у влади», буклети та інформаційні брошури щодо порядку захисту прав громадян у суді, надання правової і соціальної допомоги учасникам бойових дій у зоні ООС. Правова допомога також надавалася Хмельницьким місцевим центром з 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 2019 року проведено **12** таких «гарячих» телефонних ліній. Інформація про ці заходи розміщувалася на вебсайті обласної державної адміністрації.

З метою оперативного вирішення питань, що турбують мешканців краю, функціонує Обласний контактний центр, на який у звітному періоді зателефонували 1156 осіб, через Урядовий контактний центр надійшло 10258 звернень. У 25% звернень піднімалися питання соціального захисту, 24% - комунального господарства, благоустрою населених пунктів, ремонту та будівництва доріг, 10% - діяльності органів виконавчої влади.

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.

На 01.01.2020 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області надійшло **242525** звернень (2018 рік – **193638** звернень, збільшення на 48887 звернень), із них - **2851** колективне або 1,2% від загальної кількості заяв, скарг і пропозицій (2018 рік - 3513).

У зверненнях громадян, що надійшли до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області протягом 2019 року, порушено **242773** питання різної тематики, що на 48723 більше ніж у 2018 році (194050 питань).

Найбільш актуальними питаннями, що піднімали жителі області у своїх зверненнях, були: питання соціального захисту населення (37,3%), на другому місці - аграрної політики та земельних відносин (32,4%), на третьому і четвертому - комунального господарства, благоустрою та житлової політики (5,6% і 2% відповідно).

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.

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

Наталія ЛОПАТОВСЬКА