

Інформація

про розгляд звернень громадян, що надійшли до Хмельницької обласної державної адміністрації у I півріччі 2020 року

На виконання 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» (далі - Указ) обласною державною адміністрацією, її структурними підрозділами, райдержадміністраціями, органами місцевого самоврядування у 2020 році здійснено організаційні заходи з поліпшення стану з розгляду звернень громадян і вирішення порушених у них питань.

28 лютого поточного року на розширеному засіданні колегії облдержадміністрації проаналізовано підсумки роботи місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з розгляду звернень громадян у 2019 році та визначено першочергові завдання щодо підвищення ефективності цієї роботи у 2020-му.

На виконання абзацу 1 пункту 6 Указу облдержадміністрацією і райдержадміністраціями затверджено графіки проведення особистих, виїзних особистих прийомів громадян і забезпечено їх належне виконання.

В області також забезпечено роботу «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» за участю керівництва облдержадміністрації, що дає змогу безпосередньо звертатися до місцевих органів виконавчої влади громадянам з обмеженими фізичними можливостями. Жителі області можуть вирішувати свої проблемні питання, спілкуючись телефоном із керівництвом облдержадміністрації щомісяця другого вівторка з 11.00 до 12.00 години.

Протягом цього року проведено 5 «гарячих» телефонних ліній. Інформація про ці заходи розміщувалася на вебсайті обласної державної адміністрації.

Щомісячно керівництвом обласної державної адміністрації здійснювалися особисті та виїзні особисті прийоми громадян. Зокрема, упродовж звітнього періоду проведено 8 особистих, на яких побувало 199 осіб, та 5 виїзних особистих прийомів громадян за місцем їх проживання, на яких побувало 132 особи.

З метою запобігання поширенню коронавірусу COVID-19 на території Хмельницької області, на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 №211 «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19», протоколу позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10.03.2020 №2 і розпорядження голови облдержадміністрації від 13.03.2020 №252/2020-р «Про організаційні заходи в умовах карантину на території Хмельницької області», тимчасово призупинено - на період з 13 березня до 31 липня 2020 року проведення особистих та виїзних особистих прийомів громадян керівництвом обласної державної адміністрації.

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 2 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

На виконання абзацу 1 пункту 5 Указу, відповідно до затвердженого головою облдержадміністрації графіка, здійснено 8 перевірок у райдержадміністраціях та 2 - структурних підрозділах облдержадміністрації щодо додержання законодавства про звернення громадян та удосконалення цієї роботи.

Упродовж I півріччя поточного року до облдержадміністрації надійшло **6411** звернень, що на **3446** менше порівняно з відповідним періодом 2019 року, з них:

поштою - **6249**, що на **2785** звернень менше ніж у минулому році;

від громадян на особистих та виїзних особистих прийомах - **162**, що на **661** звернення менше порівняно з 2019 роком.

За звітний період до облдержадміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями, з урахуванням колективних звернень, звернулося **24048** осіб, які порушили **6411** питань (у 2019 році - **17431** особа, порушено **9857** питань).

Отримано **90** колективних звернень або 1% від їх загальної кількості (у 2019 році - **81**).

Питома вага письмових звернень жителів області, отриманих облдержадміністрацією від органів влади вищого рівня, збільшилася на 1% і становить 4% від загальної кількості письмових звернень.

З Офісу Президента України отримано **137** звернень (на 33 звернення більше ніж у попередньому році).

Від Кабінету Міністрів України надійшло **33** звернення (на 45 звернень менше ніж у 2019 році).

Від Верховної Ради і народних депутатів України одержано **42** звернення, інших центральних органів влади - **40**, Урядового контактного центру - **835**, безпосередньо від громадян, інших установ та організацій надійшло **5162** звернення, у тому числі електронною поштою - **122**.

Найбільш актуальними питаннями, котрі порушували жителі області у своїх зверненнях, були питання соціального захисту населення (80%), на другому місці - комунального господарства, благоустрою (5%), на третьому - житлової політики (3%).

Питома вага позитивно вирішених звернень становить 62% від загальної кількості отриманих звернень.

На виконання абзацу 6 пункту 1 Указу керівництво облдержадміністрації приділяло особливу увагу розв'язанню проблем, з якими зверталися соціально незахищені верстви населення.

За звітний період надійшло **2970** звернень від соціально незахищених категорій громадян, у тому числі від:

інвалідів, пенсіонерів, ветеранів праці - 2690 звернень (42% від загальної кількості звернень проти 38% у 2019 році);

інвалідів війни та учасників бойових дій - 184 звернення або 3% від їх загальної кількості;

багатодітних сімей та одиноких матерів - 96 звернень або 1,5% від загальної кількості звернень.

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

На виконання абзацу 10 пункту 1 Указу обласною державною адміністрацією вживалися невідкладні заходи щодо забезпечення реалізації конституційних 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.

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.

Також через зазначені комунікаційні канали забезпечувалося проведення роз'яснювальної роботи з населенням щодо правил дотримання карантину, запровадженого у зв'язку з епідемією COVID-19, проведення реформи децентралізації, реформування системи охорони здоров'я, освітньої й аграрної галузей. Зокрема, на офіційному сайті облдержадміністрації упродовж звітного періоду розміщено 1237 інформацій щодо діяльності органів влади, 21 анонс і 100 оголошень, проведено 24 пресконференції та 81 брифінг.

На виконання п.1.1-1.8 Указу розпорядженням голови облдержадміністрації від 03.03.2020 № 226/2020-р затверджено основні заходи щодо підвищення ефективності забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення. Зокрема, наголошено на недопущенні фактів надання неконкретних, неповних або неточних відповідей на звернення громадян, порушення термінів їх розгляду, вказано на обов'язкове роз'яснення заявникам мотивів відмови у задоволенні викладених у заяві вимог і порядку оскарження прийнятих рішень тощо.

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

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

Наталія ЛОПАТОВСЬКА