

## Довідка

про розгляд звернень громадян, що надійшли до Хмельницької обласної державної адміністрації за 9 місяців 2020 року.

На виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» 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.

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.

Упродовж 9 місяців поточного року до облдержадміністрації надійшло **10011** звернень, що на **1649** менше порівняно з відповідним періодом 2019 року, з них:

поштою - **9764**, що на **122** звернення менше ніж у минулому році;

від громадян на особистих та виїзних особистих прийомах - **247**, що на 907 звернень менше порівняно з 2019 роком.

За звітний період до облдержадміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями, з урахуванням колективних звернень, звернулося **30013** осіб, які порушили **10011** питань (у 2019 році - **24109** особа, порушено **24109** питань).

Отримано **128** колективних звернень або 1% від їх загальної кількості (у 2019 році - **161**).

З Офісу Президента України отримано **187** звернень (на 32 звернення менше ніж у попередньому році).

Від Кабінету Міністрів України надійшло **45** звернень (на 44 звернення менше ніж у 2019 році).

Від Верховної Ради і народних депутатів України одержано **56** звернень, інших центральних органів влади - **68**, Урядового контактного центру - **3504**, безпосередньо від громадян надійшло **5902** звернення, у тому числі електронною поштою - **168**.

Найбільш актуальними питаннями, котрі порушували жителі області у своїх зверненнях, були питання соціального захисту населення (67%), на другому місці - житлової політики (9%), на третьому - комунального господарства, благоустрою населених пунктів (5%), 55% від загальної кількості отриманих звернень.

В області забезпечено роботу «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» за участю керівництва облдержадміністрації, 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 другого вівторка з 11.00 до 12.00

години. Протягом поточного року проведено 7 «гарячих» телефонних ліній. Інформація про ці заходи розміщувалася на вебсайті обласної державної адміністрації.

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.

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 18 виїзних особистих прийомів громадян за місцем їх проживання, на яких побувало 399 осіб.

З метою запобігання поширенню коронавірусу COVID-19 на території Хмельницької області, на виконання постанов Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 №211 «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19» і від 26.08.2020 №760 «Про внесення змін до деяких актів Кабінету Міністрів України», 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 жовтня 2020 року проведення особистих та виїзних особистих прийомів громадян керівництвом обласної державної адміністрації.

Протягом III кварталу не здійснювалися перевірки додержання чинного законодавства про звернення громадян у райдержадміністраціях і структурних підрозділах облдержадміністрації, визначених на цей квартал відповідним графіком перевірок. Водночас, у разі необхідності, їм у телефонному режимі постійно надавалася відповідна методична допомога, консультації і роз'яснення працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

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.