

Довідка

про розгляд звернень громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування Хмельницької області у 2020 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 2020 році здійснено організаційні заходи з поліпшення стану щодо розгляду звернень громадян і вирішення порушених у них питань.

У I кварталі 2020 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".

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", від 14.10.2020 № 956 "Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 22 липня 2020 р. № 641", протоколу позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10.03.2020 № 2 та 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 грудня 2020 року проведення особистих та виїзних особистих прийомів громадян керівництвом обласної державної адміністрації.

Упродовж минулого року до облдержадміністрації надійшло **12989** звернень, що на **1329** більше у порівнянні з 2019 роком, із них:

від громадян поштою - **12742**, що на **2236** звернень більше ніж у 2019 році;

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

За звітний період до обласної державної адміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями, з урахуванням колективних звернень, звернулося **33801** особа, які порушили **12989** питань (у 2019 році - **24122** особи, порушено **11660** питань).

Отримано **144 колективних** звернень або 1,1% від загальної кількості звернень (у 2019 році - **161** або 1,3% від їх загальної кількості).

Питома вага письмових звернень жителів області, отриманих обласною державною адміністрацією від органів влади вищого рівня, зменшилася на 2% і становить 4% від їх загальної кількості.

З Офісу Президента України отримано **242** звернення (на 114 звернень менше ніж у попередньому році).

Від Кабінету Міністрів України надійшло **53** звернення, що на 56 звернень менше ніж у 2019 році.

Від Верховної Ради України і народних депутатів України отримано **70** звернень, інших центральних органів влади - **89**, безпосередньо від громадян, установ та організацій надійшло **12288** звернень, у тому числі електронних звернень - **216**.

У зверненнях громадян, що надійшли до облдержадміністрації упродовж 2020 року, порушено **12989** питань різної тематики, що на 1329 більше ніж у 2019 році (11660 питань).

Найбільш актуальними питаннями, що піднімали жителі області у своїх зверненнях, були питання соціального захисту населення (60%), на другому місці - комунального господарства та благоустрою населених пунктів (12,3%), на третьому - житлової політики (7,7%).

Питома вага **позитивно** вирішених звернень становить 55% від їх загальної кількості. По решті звернень (45%) заявникам надано обґрунтовані роз'яснення щодо шляхів вирішення порушених питань відповідно до чинного законодавства України.

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 **9378** малозабезпеченим і хворим жителям області для проведення складних дороговартісних операцій і лікування, сім'ям осіб, які були незаконно позбавлені волі, з обласного бюджету виплачено **8023,0** тис. гривень. 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 та постійно оновлюються 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 "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 2020 року проведено 11 "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.

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 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 охорони здоров'я, освітньої і аграрної галузей. Зокрема, на офіційному сайті облдержадміністрації упродовж звітного періоду розміщено 2449 інформацій щодо діяльності органів виконавчої влади, 26 анонсів та 192 оголошення, проведено 28 пресконференцій і 153 брифінги, 14 прямих ефірів за участю керівництва адміністрації на місцевих телеканалах та радіо.

На 01.01.2021 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області надійшло **193355** звернень (2019 рік - 242525 звернень, зменшення на 49170 звернень), із них - **2748** колективних або 1,4% від загальної кількості заяв, скарг і пропозицій (2019 рік - 2851).

У зверненнях громадян, що надійшли до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області протягом 2020 року, порушено **196880** питань різної тематики, що на 45893 менше ніж у 2019 році (242773 питання).

Найбільш актуальними питаннями, що піднімали жителі області у своїх зверненнях, були: питання соціального захисту населення (39,8%), на другому місці - аграрної політики та земельних відносин (33,3%), на третьому і четвертому - комунального господарства, охорони здоров'я (6,3% і 2,6% відповідно).

З питань соціального захисту населення отримано **78324** звернення або 627 звернень на 10 тисяч населення.

З питань аграрної політики та земельних відносин отримано **65526** звернень або 627 звернень на 10 тисяч населення.

У 2020 році до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування надійшло **57777** звернень від найменш захищених категорій громадян, у тому числі від:

інвалідів загального захворювання, ветеранів праці та дітей війни - **28380** звернень або 227 звернень на 10 тис. населення;

інвалідів війни та учасників бойових дій - **8796** звернень або 70 звернень на 10 тис. населення.

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 буде і надалі знаходитися на постійному контролі в облдержадміністрації.