

Довідка

про розгляд звернень громадян, що надійшли до обласної військової адміністрації, районних військових адміністрацій та органів місцевого самоврядування **Хмельницької області у 2023 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 військовою адміністрацією, її структурними підрозділами, районними військовими адміністраціями, органами місцевого самоврядування протягом 2023 року здійснювалися організаційні заходи з поліпшення стану щодо розгляду звернень громадян і вирішення порушених у них питань.

На виконання пунктів 1.1-1.8 Указу підведено підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2022 рік та розпорядженням начальника обласної військової адміністрації від 30.03.2023 №162/2023-р затверджено основні заходи щодо недопущення 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.

На виконання абзацу 1 пункту 6 Указу обласною та районними військовими адміністраціями затверджено графіки проведення особистих, виїзних особистих прийомів громадян, «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» та забезпечено їх належне виконання.

Протягом 2023 року до керівництва обласної військової адміністрації на особистому прийомі, з урахуванням колективних звернень, звернулись 466 громадян (104 звернення), а на виїзних особистих прийомах – 444 мешканців області (94 звернення).

На виконання абзацу 1 пункту 5 Указу організовано перевірки додержання законодавства про звернення громадян, надано практичну та методичну допомогу 3 районним військовим адміністраціям та 16 структурним підрозділам обласної військової адміністрації щодо додержання законодавства про звернення громадян та удосконалення цієї роботи.

Для підвищення рівня організації роботи зі зверненнями громадян на базі Хмельницького регіонального центру підвищення кваліфікації для представників районних військових адміністрацій та структурних підрозділів ОВА в онлайн режимі, з використанням платформи Zoom, протягом 2023 року проведено 5 лекцій на тему "Особливості роботи із зверненнями громадян в органах влади" для 263 слухачів.

На виконання абзацу 5 пункту 2 Указу заслухано звіти 3 начальників районних військових адміністрацій про роботу зі зверненнями громадян.

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 обласній військовій адміністрації

проведено 3 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Для поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян на офіційному вебсайті обласної військової адміністрації, у розділі з висвітлення роботи зі зверненнями громадян, розміщено графіки «гарячих» телефонних ліній, особистих, виїзних особистих прийомів громадян, звітні та узагальнені матеріали щодо організаційної роботи з даного питання.

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, на офіційному сайті обласної військової адміністрації упродовж звітного періоду розміщено 1192 інформаційних повідомлення та 140 оголошень, проведено 152 брифінги.

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

Протягом звітного періоду проведено 12 «гарячих» телефонних ліній.

Крім того, за телефоном довіри постійно надавались консультації громадянам з різних питань.

Зазначаємо, що при обласній військовій адміністрації з 02.03.2022 року цілодобово функціонує Колл-центр для допомоги за номером 0931702560 (з питань отримання соціальних виплат ВПО від держави, гуманітарної допомоги, розміщення ВПО тощо). Станом на 31.12.2023 року Колл - центром прийнято 14568 телефонних дзвінків, за 2023 рік – 3932 дзвінків.

Через особистий кабінет Мінреінтеграції (для фіксації звернень, які надходять через гарячі лінії) прийнято та опрацьовано 232 звернення від внутрішньо-переміщених осіб.

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

З метою покращення обслуговування населення у зв'язку із прийняттям Указу Президента України від 24.02.2022 №64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», в обласній військовій адміністрації розміщено інформацію щодо порядку подання звернення до керівництва адміністрації, а також встановлено скриньку для звернень, яка знаходиться при вході до обласної військової адміністрації.

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

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

За 2023 рік 4819 малозабезпеченим і хворим жителям області для проведення складних дороговартісних операцій і лікування з обласного бюджету виплачено 12231,7 тис. гривень.

Протягом 2023 року до обласної військової адміністрації надійшло 9895 звернень громадян, при цьому (з урахуванням колективних звернень) звернулося 14343 громадян, якими порушено 9975 питань (за 2022 рік - 16034 громадян, порушено 11000 питань). Із них: через Урядовий контактний центр - 7632 звернення, через органи влади - 324 звернення, від громадян поштою - 1444 звернень, в тому числі 148 електронних звернення.

Отримано 110 колективних звернення або 1,1 % від загальної кількості звернень (за 2022 рік - 102 або 0,9 % від їх загальної кількості) та 98 повторних звернення, що на 0,1 % більше порівняно з попереднім роком (90 звернень) і становить 0,9 % від їх загальної кількості за цей період.

Питома вага письмових звернень жителів області, отриманих обласною військовою адміністрацією від органів влади вищого рівня, збільшилась на 1,8% і становить 3,3 % від їх загальної кількості:

- з Офісу Президента України отримано 124 звернення (на 36 звернень більше порівняно з попереднім роком);
- від Кабінету Міністрів України надійшло 59 звернень (на 28 звернення більше порівняно з попереднім роком);
- від Верховної Ради України і народних депутатів України отримано 29 звернень, інших центральних органів влади - 112 звернень.

Найбільш актуальними питаннями, що піднімали жителі області у своїх зверненнях до обласної військової адміністрації, були питання соціального захисту населення (46,4 %), на другому місці - питання комунального господарства та благоустрою населених пунктів (23,2 %), на третьому місці - житлової політики (9,6 %).

Питома вага позитивно вирішених звернень становить 34,7 % від їх загальної кількості. По решті звернень (61,7 %) заявникам надано обґрунтовані роз'яснення щодо шляхів вирішення порушених питань відповідно до чинного законодавства України.

На особливому контролі перебуває розгляд звернень осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, осіб, які мають особливі заслуги перед Україною, а також соціально незахищених верств населення, від яких обласною військовою адміністрацією у 2023 році отримано біля 25 відсотків звернень.

За звітний період від найменш захищених категорій громадян до обласної військової адміністрації надійшло 2477 звернень, у тому числі від:

- від осіб з інвалідністю I, II, III груп - 1632 звернення або 16,4 % від загальної кількості за цей період. У порівнянні з попереднім роком кількість таких звернень збільшилась на 2,5 % (у 2022 році 1526 звернень);

- від осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни та бойових дій – 187 звернень або 1,9 %. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень збільшилась на 0,3 % (у 2022 році – 171 звернення);
- від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, які мають звання «Мати-героїня» - 475 звернень, або 4,8 %. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень збільшилась на 1,4 % (у 2022 році – 365 звернень);
- від ветеранів праці – 67 звернень, або 0,7 %. У порівнянні з попереднім роком кількість таких звернень збільшилась на 0,2 % (у 2022 році – 54 звернення);
- від учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 31 звернення, або 0,3 %. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень зменшилась на 4 звернення (у 2022 році- 35 звернень).

Протягом 2023 року до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області загалом надійшло **144370 звернень**, що на 6,6 % менше порівняно з попереднім роком (2022 рік – 154507 звернень). Із них: 2041 колективне звернення або 1,4 % від загальної кількості заяв, скарг і пропозицій (2022 рік - 1601) та 644 повторних звернення, що на 0,1 % менше порівняно з попереднім роком (793 звернення) і становить 0,4 % від їх загальної кількості за цей період.

У зверненнях громадян, що надійшли протягом 2023 року до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, порушено 144617 питань різної тематики, що на 10123 менше порівняно з попереднім роком (у 2022 році 154740 питань).

Здебільшого громадяни зверталися до місцевих органів влади зі скаргами, заявами і зауваженнями щодо соціального захисту, аграрної політики і земельних відносин, комунального господарства, житлової політики та охорони здоров'я.

Питання соціального захисту у зверненнях громадян до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у 2023 році посіли перше місце за актуальністю. Це безумовно пов'язано з проблемами, які виникли внаслідок збройної агресії РФ проти України, зокрема, у внутрішньо переміщених осіб. Ці звернення стосувалися призначення та виплат коштів внутрішньо переміщеним особам, отримання гуманітарної допомоги, надання тимчасового житла і т. д. Усього протягом року надійшло 58449 звернень цієї тематики, або 40,4 % від загальної кількості звернень, що на 1,2 % менше показників 2022 року (64395 або 41,6 %).

Друге місце за актуальністю посіли питання аграрної політики і земельних відносин, які протягом 2023 року порушувалися у 24180 зверненнях громадян до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (16,7 % від загальної кількості звернень), що на 1,8 % менше порівняно з попереднім роком (у 2022 році – 28616 звернень або 18,5 %).

З питань комунального господарства (третє місце за актуальністю) у 2023 році до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування надійшло 11234 звернення (7,8 % від загальної кількості звернень), що на 0,6 % більше порівняно з попереднім роком (у 2022 році – 11169 звернень або 7,2 %).

Питання житлової політики у зверненнях громадян за актуальністю посідають четверте місце. Протягом 2023 року до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування надійшло 3944 звернення зазначеної тематики (2,7 відсотка від загальної кількості звернень), що на 0,2 % відсотка більше порівняно з попереднім роком (у 2022 році 3826 звернень або 2,5 %).

П'яте місце за актуальністю посідають питання охорони здоров'я. Протягом 2023 року до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування надійшло 2989 звернень зазначеної тематики (2,1 % від загальної кількості звернень), що на 0,5 % більше порівняно з попереднім роком (у 2022 році – 2536 звернень, або 1,6 %).

Питома вага позитивно вирішених звернень, отриманих місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування становить 76,5 % від їх загальної кількості.

Значна частина звернень у 2023 році надійшла від громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, а саме 35722 звернення (24,7% від їх загальної кількості), у тому числі:

- від осіб з інвалідністю I, II, III груп – 14704 звернення або 10,1 % від загальної кількості за цей період. У порівнянні з попереднім роком кількість таких звернень зросла на 1 % (у 2022 році 14108 звернення);
- від осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни та бойових дій – 11373 звернень або 7,8 %. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень зросла на 2,2 % (у 2022 році – 8817 звернень);
- від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, які мають звання «Мати-героїня» - 4264 звернення, або 2,9 %. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень зросла на 0,4 % (у 2022 році – 3866 звернень);
- від ветеранів праці – 2289 звернень, або 1,6 %. У порівнянні з попереднім роком кількість таких звернень зменшилася на 0,2 % (у 2022 році – 2818 звернень);
- від учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 374 звернення, або 0,3 %. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень зменшилася на 43 звернення (у 2022 році-417 звернень).

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

Стосовно усіх звернень, які надійшли до обласної військової адміністрації в межах чинного законодавства вживалися заходи щодо належного їх розгляду та вирішення.

Виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», 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», відповідних розпоряджень та доручень начальника адміністрації знаходиться на постійному контролі в обласній військовій адміністрації.