

**ДОВІДКА**  
**про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до**  
**обласної, районних державних адміністрацій та органів місцевого**  
**самоврядування області протягом січня-вересня 2020 року порівняно з**  
**відповідним періодом 2019 року**

**I. Інформаційно-аналітичні дані**

До обласної державної адміністрації протягом січня-вересня 2020 року надійшло 1272 звернення громадян, що на 39 менше порівняно з аналогічним періодом 2019 року.

Із загальної кількості звернень 1097 (86,2 %) надійшло поштою (з яких, 286 – електронною поштою), що на 77 більше порівняно з відповідним періодом 2019 року, 6 громадян звернулося за допомогою засобів телефонного зв'язку та 169 (13,3 %) звернення отримано на особистих прийомах громадян керівництвом облдержадміністрації, з них 53 – на особистих виїзних прийомах.

Через Офіс Президента України надійшло 173 звернення, що на 74 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України зменшилась на 29 порівняно з аналогічним періодом минулого року і становить 48.

Через Верховну Раду України надійшло 29 звернень, що на 7 більше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

Збільшилась на 34, порівняно з відповідним періодом 2019 року, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулися до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 897 (70,5 %).

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації збільшилась на 60 порівняно з відповідним періодом 2019 року і становить 148 (11,6 %).

Найбільше колективних звернень надійшло з м.Олександрії (36), м.Кропивницького (24), Долинського (18), Кропивницького (15) районів.

Усього, з урахуванням колективних звернень до обласної державної адміністрації протягом січня-вересня 2020 року звернулося 9330 громадян, що на 1331 більше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

**СТАТИСТИЧНІ ДАНІ**  
**про звернення громадян, що надійшли до обласної державної**  
**адміністрації протягом січня-вересня 2020 року порівняно**  
**з відповідним періодом 2019 року**

	Звідки надійшли	Кількість звернень		
		січень-вересень 2020 року	січень-вересень 2019 року	+ (-)
I.	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	169 (13,3 %)	291 (22,2 %)	- 122
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	53	127	- 74
II.	Через уповноважену особу	0	1	- 1
III.	Надійшло поштою та за допомогою засобів телефонного зв'язку	1103 (86,7 %)	1019 (77,7 %)	+84
	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	375 (29,5 %)	447	- 77
	Офіс Президента України	173	247	- 74
	Кабінет Міністрів України	48	80	- 32
	Верховну Раду України	29	22	+ 7
IV.	<b>Разом</b>	<b>1272</b>	<b>1311</b>	- 39
	у т.ч. безпосередньо від громадян	897 (70,5 %)	863 (65,8 %)	+ 34

Повторних – 1, збільшилось на 1.

Неодноразових – 364 (28,6 %), збільшилось на 67.

За категорією авторів:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій надійшло 56 звернення (збільшилось на 7), від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 78 (зменшилось на 5), від ветеранів праці – 7 (зменшилось на 2), від "дітей війни" – 25 (зменшилось на 7), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєне почесне звання "Мати-героїня" – 18 (зменшилось на 11), від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 7 (зменшилось на 13).

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до облдержадміністрації протягом січня-вересня 2020 року, 1068 – становлять заяви (клопотання), 14 – пропозиції, 92 – скарги, крім цього, надійшло 92 інформаційних запитів.

За територіальною ознакою:

як свідчить аналіз надходження звернень протягом січня-вересня 2020 року, найбільше звернень надійшло з м.Кропивницького (369),

м.Олександрії (97), м.Світловодська (49), Кропивницького (78), Долинського (58), Олександрівського (55), Новгородківського (49), Знам'янського (35), Голованівського (34), Новоархангельського (31) районів.

Проте, більш наочним є показник зведеної кількості звернень громадян у розрахунку на 10 тис. населення.

У середньому, до обласної державної адміністрації, у розрахунку на 10 тис. населення, надійшло 14 звернень (на рівні відповідного періоду 2019 року). Однак в окремих регіонах, цей показник перевищує середній показник по області: Новгородківський (33), Кропивницький (21), Олександрівський (21), Долинський (18), Знам'янський (16) райони, м.Кропивницький (16).

Разом з цим, найменше звернень, у розрахунку на 10 тис. населення, надійшло із Добровеличківського та Петрівського (по 3) Вільшанського (4), Компаніївського, Маловисківського (по 5), Благовіщенського, Устинівського (по 6) районів.

**КІЛЬКІСТЬ ПИТАНЬ,  
порушених у зверненнях громадян, що надійшли до  
облдержадміністрації протягом січня-вересня 2020 року,  
порівняно з аналогічним періодом 2019 року**

<b>Назва питання</b>	<b>січень-вересень 2020 року</b>	<b>січень-вересень 2019 року</b>	<b>+ (-)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Комунальне господарство	212 (13,8 %)	379 (23,6 %)	- 167
Аграрна політика і земельні відносини	206 (13,4 %)	158 (9,8 %)	+ 48
Соціальна політика. Соціальний захист населення	194 (12,6 %)	282 (17,5 %)	- 88
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян	132 (8,6 %)	93 (5,8 %)	+ 39
Охорона здоров'я	127 (8,3 %)	133 (8,3 %)	- 6
Екологія та природні ресурси	79 (5,1 %)	31 (1,9 %)	+ 48
Діяльність місцевих органів виконавчої влади	69 (4,5 %)	38 (2,4%)	+ 31
Освіта, наука, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	64 (4,2 %)	60 (3,7 %)	+ 4

1	2	3	4
Житлова політика	45 (2,9 %)	45 (2,9 %)	0
Економічна, цінова політика, регіональна політика та будівництво, підприємництво	43 (2,8 %)	41 (2,5 %)	+ 2
Праця і заробітна плата	35 (2,3 %)	47 (2,9 %)	- 12
Діяльність органів місцевого самоврядування	32 (2,1 %)	82 (5,1 %)	- 50
Транспорт і зв'язок	27 (1,8 %)	55 (3,4 %)	- 28
Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей	24 (1,6 %)	20 (1,2 %)	+ 4
Культура та культурна спадщина, туризм	20 (1,3 %)	16 (1,0 %)	+ 4
Інші питання	227 (14,8 %)	129 (8,0 %)	+ 80
<b>Всього питань</b>	<b>1536</b>	<b>1609</b>	- 73

Незважаючи на значне зменшення звернень з питань комунального господарства (на 167) порівняно з аналогічним періодом минулого року, вони залишились на першому місці і становить 212. Найбільш актуальні з них:

водопостачання – 69;

будівництво та ремонт доріг – 42;

плата за житло та комунальні послуги – 34.

Найбільше звернень з даного питання надійшло від жителів м.Кропивницького (51), м.Олександрії (32), Долинського (24), Кропивницького (16), Новгородківського (16) районів.

На другому місці перебувають питання аграрної політики і земельних відносин, їх кількість збільшилась на 48 і становить 206. Найбільше порушено питань щодо:

надання земельних ділянок у власність – 87;

передачі в оренду земельних, майнових паїв та розрахунки за паї – 39;

встановлення меж земельних ділянок – 15.

Найбільше звернень з питань аграрної політики і земельних відносин надійшло від жителів м.Кропивницького (24), Кропивницького (27), Новоархангельського (19), Олександрівського (18), Новгородківського (16), Бобринецького (14) районів.

Третє місце займають питання соціальної політики, соціального захисту населення (194), зменшились на 88.

Найбільше порушено питань щодо:

призначення, перегляд розміру пенсії та її виплата – 55;

надання матеріальної допомоги – 45;

призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 28.

Найбільше звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло від мешканців м.Кропивницького (81), м.Олександрії (17), Кропивницького (12), Олександрівського та Онуфріївського (по 9) районів.

На четвертому місці знаходяться питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, їх кількість збільшилась на 39 і становить 132.

Найбільше порушено питань щодо неправомірних, на думку заявників, дій працівників правоохоронних органів – 66;

повідомлення про порушення громадського порядку, боротьба з пияцтвом, наркоманією, організованою злочинністю і корупцією – 14;

неправомірних, на думку заявників, дій працівників прокуратури – 10.

Із порушених питань звертались переважно жителі м.Кропивницького (60) та Олександрівського (12) району.

На п'ятому місці продовжують залишатися питання охорони здоров'я. Їх кількість, порівняно з аналогічним періодом 2019 року, зменшилась на 6 і становить 127. Найбільше у зверненнях порушено питань щодо:

надання безоплатної медичної допомоги – 37;

забезпечення ліками – 12;

неправомірних дій, на думку заявників, працівників охорони здоров'я – 11.

Найбільше звернень з питань охорони здоров'я надійшло від жителів м.Кропивницького (41), Олександрівського (12) та Гайворонського, Кропивницького районів та м.Олександрії (по 9).

На шостому місці – питання екології та природних ресурсів. Їх кількість збільшилась на 48 і становить 79. Серед них:

поводження з відходами – 41;

забруднення атмосфери – 17.

Найбільше звернень з цих питань надійшло від жителів м. Кропивницького (17), Кропивницького (15), Олександрівського (9) районів та м. Світловодська (8).

Сьоме місце – питання діяльності місцевих органів виконавчої влади, їх кількість становить 58, порівняно з відповідним періодом 2019 року збільшилась на 23.

Найбільше звернень з цих питань надійшло від жителів м.Кропивницького (15), Олександрійського (6), Долинського, Кропивницького, Новоукраїнського, районів та м. Олександрії (по 4).

Восьме місце займають питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності (64), їх кількість збільшилась на 4. Найбільше порушено питань щодо роботи середніх та спеціальних навчальних закладів (17).

Найбільше звернень з цих питань надійшло від жителів м.Кропивницького (13) м.Олександрії (12), та м.Світловодська (7).

На дев'ятому місці знаходяться питання житлової політики, їх кількість залишилась на рівні аналогічного періоду минулого року (45). Найбільше порушено питань щодо поліпшення житлових умов (14), які піднімали переважно жителі м.Кропивницького (18) та Новгородківського району (11).

Всі звернення, що надходять до облдержадміністрації, розглядаються її керівництвом та даються відповідні доручення виконавцям. Автори звернень обов'язково повідомлялися про результати розгляду.

Протягом січня-вересня 2020 року 157 звернень надіслано за належністю (ст. 7 Закону України "Про звернення громадян"), на 656 (51,2 %) – надані роз'яснення по суті порушених питань; 377 (29,6 %) – задоволено, з них 111 – частково; 43 – перебувають у стадії розгляду, 35 – не підлягають розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), 4 – повернуто авторам звернення (ст.5 Закону України "Про звернення громадян").

## **II. Розвиток доступних форм спілкування з громадянами**

### **1. Телефонні "гарячі лінії"**

Протягом січня-вересня 2020 року до Кіровоградського обласного контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" надійшло 23185 усних звернень, з них: на 331 – надані консультації операторами "гарячої лінії; 270 – взято до відома, з них, 127 – подяки, вітання; 34 – не підлягає розгляду; 22550 – надіслано на розгляд, з них: 18330 – задоволено та частково задоволено; на 3762 – надані роз'яснення; 32 – перебуває на додатковому контролі; 426 – перебуває на розгляді.

При районних державних адміністраціях, виконавчих комітетах міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громадах працюють телефонні "гарячі лінії". Протягом січня-вересня 2020 року на такі телефонні лінії звернулося 2567 громадян, що на 370 більше порівняно з аналогічним періодом 2019 року. Безпосередньо до керівників райдержадміністрацій, міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громадах під час проведення "гарячих ліній" звернувся 421 громадянин, що на 57 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року. Найбільше громадян звернулося на "гарячі лінії" Міської ради міста Кропивницького (1962), Світловодської міської ради (41), Устинівської (71), Петрівської (37), Благовіщенської (30), Бобринецької, Вільшанської (29), Кропивницької (28), Бобринецької (27), Онуфріївської (25), Новомиргородської та Олександрівської (по 24) райдержадміністрацій, Смолінської селищної ради (38), Катеринівської (30), Великоसेверинівської (19) сільських рад об'єднаних територіальних громад.

### **2. Юридична консультація**

З метою надання безоплатних консультацій особам, які потребують соціального захисту та підтримки, розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 06 жовтня 2010 року № 855-р утворено безоплатну юридичну консультацію. Юридична консультація проводиться працівниками юридичного відділу апарату обласної державної адміністрації щосереді та щочетверга з 14.00 до 16.00 год. у приміщенні відділу роботи із зверненнями громадян. Протягом січня-вересня 2020 року 8 громадянам надано юридичну допомогу.

Юридичну консультацію громадяни мають змогу отримати за телефоном, звернувшись на "гарячу лінію голови Кіровоградської облдержадміністрації", оператори якої автоматично переключать заявника на телефонний номер юридичного відділу апарату обласної державної адміністрації.

### **3. Особистий прийом громадян**

Важливу роль у посиленні довіри до влади відіграє особисте спілкування представників влади з громадянами.

Особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації проводився відповідно до графіків, затверджених розпорядженнями голови облдержадміністрації від 13 грудня 2019 року № 1215-р, від 30 січня 2020 року № 104-р, від 12 травня 2020 року № 348-р та від 02 вересня 2020 року № 580-р "Про нову редакцію графіка особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації".

На особистих прийомах керівництвом облдержадміністрації прийнято 169 громадян, що на 122 менше порівняно з відповідним періодом минулого року. З них, 53 громадянни прийнято на особистих виїзних прийомах.

У зв'язку із карантинними заходами, пов'язаними з епідемією коронавірусної інфекції COVID-19, з 18 березня 2020 року проведення особистих прийомів було призупинено.

Голови райдержадміністрацій та міські голови проводять прийоми громадян відповідно до затверджених графіків. Про час і місце прийому повідомляється через місцеві засоби масової інформації. Також, керівництвом райдержадміністрацій проводяться виїзні прийоми за місцем проживання громадян.

Протягом січня-вересня 2020 року на особистих прийомах керівництвом:

районних державних адміністрацій та міських рад міст обласного значення прийнято 769 громадян, що на 1318 менше порівняно з аналогічним періодом минулого року, в тому числі на виїзних прийомах – 185 (на 504 менше);

міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громадах прийнято 1250 громадян, що на 44 більше порівняно з відповідним періодом 2019 року, в тому числі на виїзних прийомах – 86 (на 51 менше).

Найбільша кількість громадян прийнята на особистих прийомах керівництвом:

райдержадміністрацій:

Бобринецької – 89;

Петрівської – 76;

Новоукраїнської – 74;

Долинської – 45;

Благовіщенської – 42;

Кропивницької – 41;

Олександрівської – 38;

Міської ради міста Кропивницького – 59;

Знам'янської міської ради – 41;  
об'єднаних територіальних громад:  
Мар'янівської сільської ради ОТГ – 271;  
Злинської сільської ради ОТГ – 163;  
Глодоської сільської ради ОТГ – 127;  
Поміччанської міської ради ОТГ – 92;  
Петрівської селищної ради ОТГ – 91.

Найменше громадян прийнято керівництвом Онуфріївської (3), Голованівської та Добровеличківської (по 7) райдержадміністрацій, Братолюбівської сільської (2), Маловисківської міської (3) рад об'єднаної територіальної громади.

Не прийнято жодного громадянина керівництвом Маловисківської райдержадміністрації, Світловодської міської ради, Олексіївської, Тишківської сільських рад об'єднаних територіальних громад.

Для жителів віддалених від обласного центру районів позитивно зарекомендувала себе така форма спілкування з громадянами, як особистий прийом по Skype (заявники запрошуються в приміщення районних державних адміністрацій та спілкуються по скайпу з відповідним керівником облдержадміністрації).

### **III. Про стан виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування"**

На виконання вищезазначеного Указу забезпечено:

1) проведення засідань обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (засідання комісії проведено 23 січня, 25 лютого, 19 березня) у зв'язку із проведенням карантинних заходів, засідання комісії у квітні-вересні 2020 року не проводилось;

2) проведення особистого звітування голів райдержадміністрацій: Благовіщенської, Вільшанської, Голованівської, Добровеличківської, Долинської, Кропивницької, Маловисківської, Новгородківської, Новомиргородської, Новоукраїнської, Олександрівської, Петрівської, Устинівської перед головою облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян;

3) проведення дня контролю, в рамках якого перевірено стан виконання Указу та доручень керівництва облдержадміністрації, даних за результатами розгляду звернень громадян:

28 січня 2020 року – департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації;

12 лютого 2020 року – управлінням регіонального розвитку, містобудування та архітектури облдержадміністрації;

03 березня – Благовіщенською райдержадміністрацією;

- 16 квітня 2020 року – Новоукраїнською райдержадміністрацією;  
04 травня 2020 року – Долинською райдержадміністрацією;  
09 червня 2020 року – Новоархангельською райдержадміністрацією;  
15 липня 2020 року – Петрівською райдержадміністрацією;  
07 серпня 2020 року – Обласним центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;  
01 вересня – Олександрівською райдержадміністрацією;
- 4) проведення особистого та особистого виїзного прийому громадян керівництвом облдержадміністрації;
- 5) проведення перевірок роботи із зверненнями громадян (протягом січня-вересня 2020 року працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації надано практичну допомогу та перевірено роботу із зверненнями громадян) у:
- департаменті соціального захисту населення облдержадміністрації;
  - управлінні регіонального розвитку, містобудування та архітектури облдержадміністрації;
  - обласному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- Благовіщенській (двічі), Бобринецькій, Вільшанській (двічі), Голованівській (двічі), Добровеличківській, Долинській, Кропивницькій (двічі), Компаніївській, Маловисківській (двічі), Новгородківській (двічі), Новомиргородській (двічі), Новоукраїнській, Олександрівській(двічі), Онуфріївській, Петрівській (двічі), Світловодській, Устинівській райдержадміністраціях;
- 6) роботу "гарячої телефонної лінії";
- 7) періодичне висвітлення інформації про роботу із зверненнями громадян на офіційному веб-сайті облдержадміністрації, зокрема: оприлюднені підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації у 2019 році, I кварталі та першому півріччі 2020 року.
- Робота із зверненнями громадян залишається одним із пріоритетних напрямків діяльності обласної державної адміністрації.
-