

## **ДОВІДКА**

### **про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій та міських рад міст обласного значення протягом першого півріччя 2020 року порівняно з відповідним періодом 2019 року**

Право на звернення є важливим конституційно-правовим засобом захисту та однією з організаційно-правових гарантій дотримання прав і свобод громадян.

Організація роботи з розгляду звернень, особистого прийому громадян є одним із пріоритетних напрямів роботи обласної державної адміністрації.

У першому півріччі 2020 року обласна державна адміністрація проводила роботу щодо забезпечення реалізації права громадянина на звернення у письмовому вигляді, на особистих та особистих виїзних прийомах, шляхом здійснення телефонного дзвінка, використання електронної пошти, скайпа тощо.

#### **I. Загальна інформація**

Обласна державна адміністрація роботу із зверненнями громадян проводить відповідно до вимог Закону України "Про звернення громадян", 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" (далі – Указ ) та інших нормативних актів.

Відповідно до Перспективного плану роботи облдержадміністрації на 2020 рік, питання "Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області у 2019 році" розглянуто на засіданні колегії облдержадміністрації 23 січня 2020 року, за результатами розгляду видане розпорядження голови облдержадміністрації від 03 лютого 2020 року № 109-р.

Наступний розгляд питання щодо роботи із зверненнями громадян на засіданні колегії облдержадміністрації передбачено у липні 2020 року.

#### **II. Інформаційно-аналітичні дані**

До обласної державної адміністрації протягом першого півріччя 2020 року надійшло 925 звернень громадян, що на 56 більше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

Із загальної кількості звернень 799 (86,4 відсотка) надійшло поштою (з яких, 225 (24,3 відсотка) звернень – електронною поштою (форма для написання електронних звернень розміщена на офіційному веб-сайті облдержадміністрації, в рубриці "Інтернет-приймальня"), 3 громадянина звернулися за допомогою засобів телефонного зв'язку.

Крім цього, до Кіровоградського обласного контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" надійшло 16148 дзвінків громадян.

Через Офіс Президента України надійшло 125 звернень, що на 4 менше порівняно з першим півріччям 2019 року.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України зменшилась на 28 порівняно з відповідним періодом минулого року і становить 30.

Через Верховну Раду України надійшло 17 звернень, що на 1 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

Збільшилось на 65, порівняно з першим півріччям 2019 року, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулися до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 663 (71,7 відсотків від загальної кількості звернень).

**Статистичні дані про звернення громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації протягом першого півріччя 2020 року, у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року**

	Звідки надійшли	Кількість звернень		
		перше півріччя 2020 року	перше півріччя 2019 року	+ (-)
I.	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	123 (13,3 %)	231 (26,6 %)	- 108
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	42	121	- 79
II.	Через засоби телефонного зв'язку	3 (0,3 %)	0	+ 3
III.	Через уповноважену особу	0	1	- 1
IV.	Надійшло поштою	799 (86,4 %)	638 (73,4 %)	+ 161
	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	262	270	- 8
	Офіс Президента України	125	129	- 4
	Кабінет Міністрів України	30	58	- 28
	Верховну Раду України	17	18	- 1
V.	<b>Разом</b>	<b>925</b>	<b>869</b>	<b>+ 56</b>
	у т.ч. безпосередньо від громадян	663 (71,7 %)	598 (68,8 %)	+ 65

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації збільшилась на 73 порівняно з аналогічним періодом 2019 року і становить 117 (12,6 відсотків від загальної кількості звернень).

Найбільше колективних звернень надійшло із м. Олександрії (33, або 44,6 відсотка від загальної кількості з даного регіону) – 28,2 відсотка від усіх колективних звернень до обласної державної адміністрації протягом

січня-червня 2020 року). До першої п'ятірки за цим показником також увійшли м.Кропивницький (6,6, або 15,4 відсотка), Долинський (17, або 14,5 відсотка), Кропивницький (13, або 11 відсотків), Олександрівський (5, або 4,3 відсотка) райони. Не надходило колективних звернень із Вільшанського, Компаніївського, Маловисківського, Онуфріївського, Світловодського та Устинівського районів.

У січні-червні 2019 року лідерами за кількістю колективних звернень були м.Кропивницький, м.Олександрія, м.Світловодськ, Гайворонський, Долинський райони.

Таким чином, за підсумками першого півріччя 2020 року порівняно з аналогічними показниками попереднього року, перша п'ятірка регіонів за кількістю колективних звернень дещо змінилась.

Усього протягом першого півріччя 2020 року, з урахуванням колективних звернень, до обласної державної адміністрації звернулося 7584 громадянини, що на 5498 більше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

Повторних звернень не надходило. Неодноразових – 221 (23,9 відсотка). Надходження неодноразових звернень збільшилось на 65.

За категорією авторів:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій надійшло 29 звернень (збільшилось на 10), від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 55 (збільшилось на 6), від ветеранів праці – 4 (зменшилось на 2), від дітей війни – 19 (зменшилось на 5), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєне почесне звання "Мати-героїня" – 11 (зменшилось на 13), від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 7 (зменшилось на 10).

Питома вага звернень від цих категорій громадян за січень-червень 2020 року склала 13,5 відсотка від загальної кількості за цей період.

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до облдержадміністрації протягом першого півріччя 2020 року, 775 становлять заяви (клопотання), 10 – пропозиції, 68 – скарги, крім цього, надійшло 72 інформаційні запити.

За територіальною ознакою:

як свідчить аналіз надходження звернень протягом першого півріччя 2020 року найбільше звернень надійшло з м. Кропивницького (274), м. Олександрії (74), м.Знам'янки (24), Кропивницького (64), Долинського (43), Новогородківського та Олександрівського (по 38), Знам'янського (23), Знам'янського та Новоукраїнського (по 24), Гайворонського та Голованівського (по 23) районів.

Слід зазначити, що тенденції, які спостерігалися у першому півріччі 2019 року, дещо змінилися. Зокрема, спостерігається значне зменшення звернень до обласної державної адміністрації у порівнянні з аналогічним

періодом минулого року від жителів м. Світловодська (з 165 до 32), у зв'язку із врегулюванням питання щодо встановлення індивідуального опалення та нарахування коштів СП ТОВ "Світловодськпобут" за теплопостачання. Також зменшилось надходження звернень від жителів Новомиргородського (з 30 до 16), Петрівського (з 12 до 5), Світловодського (з 11 до 4) районів. Разом з цим, збільшилось надходження звернень від жителів Голованівського району (з 11 до 23), зокрема, збільшилось за рахунок питань соціального захисту та охорони здоров'я, Долинського району (з 19 до 43), збільшення відбулося за рахунок питань комунального господарства, зокрема будівництво водопроводу у м.Долинська, Новгородківського району (з 4 до 38), збільшення відбулося за рахунок питань аграрної політики і земельних відносин, комунального господарства та житлової політики, Олександрівського району (з 17 до 38), збільшення відбулося за рахунок питань аграрної політики і земельних відносин; охорони здоров'я; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, Олександрійського району (з 8 до 15), збільшення відбулося за рахунок питань аграрної політики і земельних відносин; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, Онуфріївського району (з 5 до 16), збільшення відбулося за рахунок питань соціального захисту.

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 10 звернень (+ 1). Однак в окремих регіонах, цей показник перевищує середній показник по області: Долинський (13), Знам'янський (11), Кропивницький (18), Новгородківський (25), Олександрівський (15) райони та м. Кропивницький (12).

Відмінністю можна вважати суттєву зміну першої п'ятірки регіонів за показником зведеної кількості звернень громадян у розрахунку на 10 тис. населення за підсумками січня-червня 2020 року, яка у попередньому році виглядала таким чином: Знам'янський, Новомиргородський, Світловодський райони, м.Кропивницький, м.Світловодськ.

Протягом першого півріччя 2020 року порівняно з аналогічним періодом попереднього року спостерігалось зростання темпів надходження звернень громадян до обласної державної адміністрації з 13 із 25 регіонів, при середньому показнику збільшення по області на 6 відс. У січні-червні 2019 року спостерігалось зростання темпів надходження звернень громадян до обласної державної адміністрації з 9 із 25 регіонів, при середньому показнику збільшення по області на 23 відсотка.

За тематикою звернень:

**Кількість питань, порушених у зверненнях громадян, що надійшли до облдержадміністрації протягом першого півріччя 2020 року, порівняно з відповідним періодом 2019 року**

Назва питання	перше півріччя 2020 року	перше півріччя 2019 року	+ (-)
комунальне господарство	161 (14,3 %)	269 (25,0 %)	- 108
аграрна політика і земельні відносини	152 (13,5 %)	88 (8,2 %)	+ 64
соціальна політика, соціальний захист населення	142 (12,6 %)	194 (18,0 %)	- 52
забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян	100 (8,9 %)	72 (6,7 %)	+ 28
охорона здоров'я	89 (7,9 %)	89 (8,3 %)	0
екологія та природні ресурси	56 (5,0 %)	17 (1,6 %)	+ 39
освіта, наука, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	55 (4,9 %)	30 (2,8 %)	+ 25
діяльність місцевих органів виконавчої влади	52 (4,6 %)	22 (2,0%)	+ 30
житлова політика	31 (2,8 %)	32 (3,0 %)	- 1
праця і заробітна плата	23 (2,0 %)	31 (2,9 %)	- 8
діяльність органів місцевого самоврядування	21 (1,9 %)	59 (5,5 %)	- 38
транспорт та зв'язок	18 (1,6 %)	36 (3,3 %)	- 18
сімейна та гендерна політики	18 (1,6 %)	13 (1,2)	+5
державне будівництво та адміністративно-територіальний устрій	12 (1,1 %)	0	+ 12
інші питання	194 (17,3 %)	123 (14,7 %)	+ 71
<b>Всього питань</b>	<b>1124</b>	<b>1075</b>	<b>+ 49</b>

За підсумками першого півріччя 2020 року, порівняно з аналогічним періодом 2019 року, структура звернень громадян за актуальністю тематики дещо змінилася.

Незважаючи на значне зменшення звернень з питань комунального господарства (- 108), вони, як і у першому півріччі 2019 року залишились перебувати на першому місці. Їх кількість становить 161, найбільш актуальні з них: водопостачання - 60;

плата за житло та комунальні послуги - 32;

будівництво та ремонт доріг - 27.

Найбільше звернень з даного питання надійшло від жителів: м.Кропивницького (34), м.Олександрії (28), Долинського (22), Новгородківського (13) районів.

Із четвертого на друге перемістилися питання аграрної політики і земельних відносин, порівняно з відповідним періодом 2019 року їх кількість збільшилась на 64 і становить 152, з них:

надання земельних ділянок у власність – 61;

передача в оренду земельних, майнових паїв та розрахунки за паї – 34.

Найбільше звернень з питань аграрної політики і земельних відносин надійшло від жителів Кропивницького (26), Новгородківського та Олександрівського (по 14), Новоархангельського (10), Бобринецького (9) районів та м.Кропивницького (20).

Не надходило звернень з даних питань від жителів Вільшанського, Компаніївського районів та м.Знам'янки.

На третє місці перемістились питання соціальної політики, соціального захисту населення (142). Порівняно з аналогічним періодом 2019 року їх кількість зменшилась на 52. Найбільше порушено питань щодо:

призначення та перегляд розміру пенсії, її виплата – 46;

надання матеріальної допомоги – 27;

призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 24.

Найбільше звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло від мешканців м.Кропивницького (68), м.Олександрії (10), Кропивницького та Онуфріївського районів (по 9).

Вперше, протягом останніх років, питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку реалізації прав і свобод громадян перемістилися на четверту позицію. Їх кількість збільшилась на 28 і становить 100.

Найбільше порушено питань щодо:

неправомірних дій працівників правоохоронних органів – 56;

порушення громадського порядку, боротьби зі злочинністю – 14;

діяльності державної виконавчої служби – 7;

неправомірних дій працівників прокуратури – 5.

Із порушених питань звертались переважно жителі м.Кропивницького (54).

На п'яте місце перемістились питання охорони здоров'я (89), їх кількість залишилась на рівні першого півріччя 2019 року. Найбільше у зверненнях порушено питань:

щодо надання безоплатної медичної допомоги – 18;

забезпечення ліками – 9.

неправомірних дій працівників охорони здоров'я – 7.

Найбільше звернень з питань охорони здоров'я надійшло від жителів м.Кропивницького (27), Олександрівського (9), Кропивницького (8) районів.

Збільшилось на 39, порівняно з першим півріччям 2019 року, звернень з питань екології та природних ресурсів і становить 56, з них:

- поводження з відходами – 27;
- забруднення атмосфери – 11;
- забруднення водних об'єктів – 3.

Найбільше зазначених питань надійшло із м.Кропивницького (9), Кропивницького (14), Гайворонського (3), Знам'янського (4), Олександрівського (7) районів.

Також збільшилась кількість питань освіти, наукової, науково-технічної діяльності та інтелектуальної власності (+ 25) і становлять 55. Більшість з них щодо роботи середніх та спеціальних навчальних закладів.

Дані питання порушили переважно жителі м.Кропивницького та м.Олександрії (по 11), м.Світловодська (6).

Збільшилось надходження звернень з питань діяльності місцевих органів виконавчої влади на 30 і становить 52.

Зазначені питання порушили переважно жителі м.Кропивницького (10), Кропивницького (4), Долинського, Знам'янського та Новоукраїнського (по 3) районів.

У 31 зверненні порушені питання житлової політики, що на 1 менше порівняно з першим півріччям 2019 року. З них:

- щодо поліпшення житлових умов – 10;
- передача житлових будинків, гуртожитків у комунальну власність – 3;
- приватизації та інші операції з житлом – 10.

Із даних питань звернулись переважно жителі м. Кропивницького (9), Новгородківського району (8).

Надходження звернень з питань праці і заробітної плати на зменшилось 8 і становить 23, з них:

- оплати праці, виплати заробітної плати, розрахунки при звільненні – 7,
- працевлаштування – 6.

Зазначені питання в основному порушували жителі м.Кропивницького (8).

Також зменшилось надходження звернень з питань діяльності органів місцевого самоврядування на 38 і становить 21. Зазначені питання порушували жителі Бобринецького (4), Знам'янського (3), Новоукраїнського (3) районів.

Протягом останніх років зменшуються питання транспорту та зв'язку. У першому півріччі 2020 року, порівняно з відповідним періодом 2019 року, їх кількість зменшилась на 18 і становить 18, з них щодо:

- роботи пасажирського транспорту – 5;
- пільгового перевезення пасажирів – 6.

Із зазначених питань зверталися переважно жителі м.Кропивницького (3), Новгородківського (4), Голованівського (2), Знам'янського (2) районів.

Також 18 звернень надійшло з питань сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей, їх кількість збільшилась на 5. Серед зазначених питань 3 щодо виховання дітей, створення необхідних житлово-побутових умов. Найбільше зазначених питань порушили жителі Долинського (4), Новоукраїнського (4) районів.

У зв'язку з реформою адміністративно-територіального устрою, збільшилась кількість звернень з питань державного будівництва, адміністративно-територіального устрою. Якщо у першому півріччі 2019 року таких питань не було, то у першому півріччі 2020 року їх кількість становить 12. Найбільше зазначені питання порушували жителі Долинського (5), Олександрійського (3) та м.Кропивницького (2).

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

Протягом першого півріччя 2020 року 120 звернень надіслано за належністю (ст. 7 Закону України "Про звернення громадян"), на 480 – надані роз'яснення по суті порушених питань; 253 – вирішено позитивно, 41 – перебуває у стадії розгляду, 29 – не підлягають розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), 2 – повернуто авторові (ст.5, 7 Закону України "Про звернення громадян").

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

#### **1. Телефонні "гарячі лінії"**

Протягом першого півріччя 2020 року до Кіровоградського обласного контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" надійшло 16148 дзвінків громадян, з них роз'яснено операторами "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" – 252; 203 – взято до відома, з них: 95 – подяки, вітання; 25 – не підлягають розгляду; 15668 – надіслано на розгляд виконавцям, з них: 321 – перебуває на розгляді; 12725 – задоволено та частково задоволено; на 2616 – надано інформаційно-консультативну допомогу громадянам; 6 – перебувають на додатковому контролі.

Переважна більшість питань, які порушили громадяни, стосувалась комунального господарства (44,0 %), епідемії коронавірусної інфекції COVID-19 (9,0 %), соціального захисту (5,0 %).

При районних державних адміністраціях та виконавчих комітетах міських рад міст обласного значення працюють телефонні "гарячі лінії". Всього протягом першого півріччя 2020 року на такі телефонні лінії звернулося 1385 громадян, що на 45 менше порівняно з аналогічним періодом минулого року. Безпосередньо до керівників райдержадміністрацій та міськвиконкомів, під час проведення "гарячих ліній" звернулось 234 громадянини, що на 79 менше порівняно з першим півріччям 2019 року. Найбільше громадян звернулось на "гарячі лінії" Міської ради міста Кропивницького (1055, збільшилось на 26), Устинівської (41, збільшилось на 10), Благовіщенської (20,

зменшилось на 4), Бобринецької (20, зменшилось на 16), Кропивницької (20, збільшилось на 2), Олександрійської (20, збільшилось на 9) райдержадміністрацій.

Найменше громадян звернулись на "телефонні гарячі лінії" Новгородківської (1), Голованівської (2) райдержадміністрацій. На "телефонні гарячі лінії" Добровеличківської, Новоархангельської райдержадміністрації та Знам'янської міської ради звернень не надходило.

## **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 у приміщенні відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації. Протягом першого півріччя 2020 року 6 громадянам надано юридичну допомогу.

## **3. Особистий прийом громадян**

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

Особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації протягом першого півріччя 2020 року 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 "Про нову редакцію графіка особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації". У першому півріччі 2020 року на особистих прийомах керівництвом облдержадміністрації прийнято 123 громадянина, що на 108 менше порівняно з аналогічним періодом 2019 року. З них 42 громадянина прийнято на особистих виїзних прийомах.

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 першого півріччя 2020 року на особистих прийомах керівництвом районних державних адміністрацій та міських рад міст обласного значення прийнято 527 громадян, що на 941 менше порівняно з першим півріччям 2019 року, в тому числі на виїзних прийомах – 135 (на 371 менше).

Найбільша кількість громадян прийнята на особистих прийомах керівництвом:

райдержадміністрацій:

Бобринецької – 62 (– 112);

Петрівської – 48 (– 26);

Новоукраїнської – 39 (– 38);

Олександрівської – 38 (– 45)

Вільшанської – 32 (– 91);

Міської ради м.Кропивницького – 59 (– 107).

Зазначене зменшення пов'язане із карантинними заходами, щодо епідемії коронавірусної інфекції COVID-19. На виконання Протоколу № 2 позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10 березня 2020 року проведення особистих прийомів громадян тимчасово скасовані.

Для жителів віддалених від обласного центру районів позитивно зарекомендувала себе така форма спілкування з громадянами, як особистий прийом по Skype.

#### **IV. Співпраця із засобами масової інформації**

Структурними підрозділами облдержадміністрації, територіальними органами міністерств і відомств України в області на сторінках газет: "Народне слово", "Кіровоградська правда", "Сільське життя плюс", "Діалог", "Нова газета", "Вечірня газета" та райдержадміністраціями і міськими радами у місцевих газетах висвітлюються найбільш актуальні питання, що хвилюють громадян.

Крім цього, за участі керівництва обласної державної адміністрації систематично відбуваються прес-конференції, брифінги тощо.

#### **V. Виконання вимог Указу**

Протягом першого півріччя 2020 року забезпечено:

1) проведення засідань обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (засідання комісії проведені 23 січня, 25 лютого, 19 березня 2020 року), з квітня засідання комісії тимчасово припинено у зв'язку із карантинними заходами, щодо епідемії коронавірусної інфекції COVID-19.;

2) звітування голів райдержадміністрацій перед головою обласної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян. Протягом першого півріччя 2020 року перед головою облдержадміністрації прозвітували голови Голованівської, Добровеличківської, Долинської, Кропивницької, Новоархангельської, Новоукраїнської, Устинівської райдержадміністрацій, перший заступник голови Гайворонської райдержадміністрації та керівник апарату Благовіщенської райдержадміністрації, які виконували обов'язки голів райдержадміністрацій;

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;

4) проведення особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації (з метою оперативного вирішення питань, піднятих під час особистих прийомів, для участі в особистих прийомах керівництва облдержадміністрації запрошуються керівники структурних підрозділів облдержадміністрації), проведення прийомів здійснюється відповідно до затверджених головою обласної державної адміністрації графіків;

5) проведення перевірок роботи із зверненнями громадян та оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, районних державних адміністраціях за розробленими показниками відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 "Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади" (протягом першого півріччя 2020 року працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації надано практичну допомогу та перевірено роботу із зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації:

департаменті соціального захисту населення облдержадміністрації;  
управлінні регіонального розвитку, містобудування та архітектури облдержадміністрації та у всіх райдержадміністраціях (21);

б) роботу "гарячої телефонної лінії";

7) періодичне висвітлення інформації про роботу із зверненнями громадян у засобах масової інформації, зокрема на офіційному веб-сайті облдержадміністрації у рубриці "Звернення громадян" оприлюднені довідки:

"Про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до обласної, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області протягом 2019 року порівняно з 2018 роком";

"Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до обласної, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області протягом I кварталу 2020 року порівняно з відповідним періодом 2019 року".

Щомісяця голові обласної державної адміністрації готуються довідки про роботу із зверненнями громадян та підняті у зверненнях суспільні проблеми.

## **VI. Загальні висновки**

1. Обласна державна адміністрація, районні державні адміністрації, міські ради міст обласного значення протягом першого півріччя 2020 року проводили роботу щодо забезпечення реалізації права громадянина на звернення у письмовому вигляді, на особистих та особистих виїзних прийомах громадян,

шляхом здійснення телефонного дзвінка, використання електронної пошти, тощо.

2. Питання "Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області у 2019 році" розглянуто на засіданні колегії облдержадміністрації.

3. Аналіз надходження звернень громадян до обласної державної адміністрації протягом першого півріччя 2020 року свідчить, що їх кількість порівняно з аналогічним періодом 2019 роком зросла на 6,4 відсотка, збільшення відбулося за рахунок звернень, що надійшли поштою.

4. Зменшилась кількість надходжень звернень громадян до облдержадміністрації від Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України та Верховної Ради України, разом з цим збільшилась кількість громадян, які безпосередньо звернулись до керівництва облдержадміністрації.

5. Збільшилася кількість колективних звернень у 2,7 разів. Найбільше колективних звернень, які надійшли із м.Олександрії стосувались встановлення вузлів комерційного обліку водопостачання, а також не допущення ліквідації закладу дошкільної освіти № 23 смт Пантаївка.

6. Зменшилось надходження звернень громадян як на особистих, так і виїзних прийомах до керівництва обласної, районних державних адміністрації та міських рад міст обласного значення, зазначене зменшення пов'язане із карантинними заходами, щодо епідемії коронавірусної інфекції COVID-19.

7. Найбільш актуальними питаннями, які порушують жителі області у зверненнях, є питання комунального господарства, зокрема продовження будівництва водопроводу у м.Долинська, аграрної політики і земельних відносин, зокрема виділення земельних ділянок у власність; соціального захисту населення, зокрема надання матеріальної допомоги жителям області; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, зокрема неправомірних дій працівників правоохоронних органів; охорони здоров'я, зокрема надання безоплатної медичної допомоги.

4. Забезпечено:

1) проведення особистих, в тому числі виїзних прийомів громадян керівництвом обласної, районних державних адміністрацій та міських рад міст обласного значення;

2) надання безоплатних юридичних консультацій особам, які потребують соціального захисту та підтримки;

3) роботу "гарячих телефонних ліній";

4) моніторинг роботи із зверненнями громадян та проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян місцевими органами виконавчої влади;

5) проведення обласної та районних постійно діючих комісій з питань розгляду звернень громадян;

6) проведення дня контролю.

5. Налагоджена співпраця із засобами масової інформації, найбільш актуальні питання, що порушують громадяни у зверненнях висвітлюються в обласних, міських та районних газетах.

6. Отримали соціальну допомогу громадяни, які потребують соціального захисту і підтримки, члени сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовці, які брали або беруть участь у проведенні операції Об'єднаних сил (АТО) на сході України, члени їх сімей.

7. Робота із зверненнями громадян залишається одним із пріоритетних напрямків діяльності облдержадміністрації.

---