

## ДОВІДКА

про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до обласної, районних військових адміністрацій та органів місцевого самоврядування області протягом I кварталу 2023 року порівняно аналогічним періодом 2022 року

### I. Загальна інформація

Протягом I кварталу 2023 року обласна військова адміністрація, районні військові адміністрації та органи місцевого самоврядування області проводили роботу щодо забезпечення реалізації права громадянина на звернення у письмовому вигляді, на особистих прийомах, шляхом здійснення телефонного дзвінка, використання електронної пошти для написання електронних звернень.

### II. Інформаційно-аналітичні дані

#### СТАТИСТИЧНІ ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до обласної військової адміністрації протягом I кварталу 2023 року порівняно з аналогічним періодом 2022 року

	Звідки надійшли	Кількість звернень		
		I квартал 2023 рік	I квартал 2022 рік	+ (-)
I.	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	15 (8,3 %)	29 (16,3 %)	- 14
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	0	0	0
II.	Надійшло поштою	166 (91,7 %)	149 (83,7 %)	+ 17
2.1	через уповноважену особу	0	0	0
2.2	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	90 (49,7 %)	50 (28,1 %)	+ 40
	Офіс Президента України	26 (14,4 %)	21 (11,8 %)	+ 5
	Кабінет Міністрів України	20 (11,0 %)	9 (5,1 %)	+ 11
	Верховну Раду України	9 (5,0 %)	4 (2,2 %)	+ 5
III.	<b>Разом</b>	<b>181</b>	<b>178</b>	<b>+ 3</b>
	у т.ч. безпосередньо від громадян	91 (50,3 %)	128 (71,9 %)	- 37

До обласної військової адміністрації протягом I кварталу 2023 року надійшло 181 звернення громадян, що на 3 більше порівняно з аналогічним періодом 2022 року.

Із загальної кількості звернень 166 (або 91,7 відсотка) надійшло поштою (з яких, 20 (11,0 відсотків) – електронною поштою (на 23 менше)), що на 17

більше порівняно з відповідним періодом 2022 року), 15 (або 8,3 відсотка) отримано на особистих прийомах громадян керівництвом обласної військової адміністрації.

Через Офіс Президента України надійшло 26 (або 14,4 відсотка) звернень, що на 5 більше порівняно з аналогічним періодом 2022 року.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України збільшилось на 11 порівняно з аналогічним періодом минулого року і становить 20 (або 11,0 відсотків).

Через Верховну Раду України надійшло 9 (або 5,0 відсотків) звернень, що на 5 більше порівняно з I кварталом 2022 року.

Зменшилось на 37 порівняно аналогічним періодом минулого року, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулись до керівництва обласної військової адміністрації, і становить 91 (або 50,3 відсотка). Їх питома вага також зменшилась на 21,6 відсотка.

Протягом I кварталу 2023 року, як і у I кварталі 2022 року повторних звернень не надходило. Кількість неодноразових звернень збільшилась на 11 і становить 27 (або 14,9 відсотка).

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної військової адміністрації збільшилась на 6 порівняно з аналогічним періодом 2022 року і становить 20 (або 11,0 відсотків).

У розрізі районів найбільше колективних звернень надійшло із Кропивницького (10, або 9,3 відсотка від загальної кількості з даного району), Олександрійського (6, або 20,7 відсотка від загальної кількості з даного району), Голованівського (2, або 13,3 відсотків від загальної кількості з даного району), Новоукраїнського (2, або 11,8 відсотків від загальної кількості з даного району),

У розрізі територіальних громад: 6 колективних звернення надійшло від жителів Кропивницької, 3 – Олександрівської, по 2 – від жителів Благовіщенської та Світловодської міських, по 1 – від жителів Новомиргородської міської, Олександрівської, Петрівської, Смолінської селищних та Аджамської, Великосяверинівської, Соколівської сільських територіальних громад.

Усього, з урахуванням колективних звернень, до обласної військової адміністрації протягом I кварталу 2023 року звернулося 1942 громадянини, що на 482 більше порівняно з відповідним періодом 2022 року.

За категорією авторів:

від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 24 (збільшилось на 10);

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій – 4 (зменшилось на 1); від "дітей війни" – 1 (збільшилось на 1); від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєне почесне звання "Мати-героїня" – 3 (зменшилось на 2), від учасників ліквідації наслідків

аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи звернень не надходило (зменшилось на 2), від ветеранів праці – 2 (зменшилось на 2).

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до обласної військової адміністрації протягом I кварталу 2023 року, 157 – становлять заяви (клопотання), 17 – пропозиції, 7 – скарги.

За територіальною ознакою:

як свідчить аналіз надходження звернень до обласної військової адміністрації, протягом I кварталу 2023 року найбільше звернень надійшло від жителів Кропивницької (51), Олександрійської (14), Знам'янської (12), Світловодської (11), Благовіщенської (5) міських, Заваллівської (6), Олександрівської (7) селищних, Великосяверинівської (11), Суботцівської (6) сільських територіальних громад.

Аналіз надходження звернень у розрізі нових районів показує, що лідирує Кропивницький район (107 звернень, або 59,1 відсотка від загальної кількості, що надійшли до ОВА), Олександрійський район (29 звернень, або 16,0 відсотків від загальної кількості, що надійшли до ОВА), У 2022 році серед лідерів також були Кропивницький та Олександрійський райони.

Кількість звернень із Голованівського району становить 15 (або 8,3 відсотка), Новоукраїнського району – 17 (або 9,4 відсотка).

У зверненнях, що надійшли до обласної військової адміністрації порушено 202 питання.

**КІЛЬКІСТЬ ПИТАНЬ,  
порушених у зверненнях громадян, що надійшли до  
обласної військової адміністрації протягом I кварталу 2023 року,  
порівняно з I кварталом 2022 року**

Назва питання	I квартал 2023 року	I квартал 2022 року	+ (-)
1	2	3	4
комунального господарства	40 (19,8 %)	27 (12,2 %)	+ 13
соціальної політики, соціального захисту населення	40 (19,8 %)	27 (12,2 %)	+ 13
охорони здоров'я	20 (9,9 %)	11 (5,0 %)	+ 9
забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	14 (6,9 %)	31 (14,0 %)	- 17
освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	8 (4,0 %)	7 (3,2 %)	+ 1
діяльності органів місцевого самоврядування	8 (4,0 %)	7 (3,2 %)	+ 1
житлової політики	5 (2,5 %)	27 (12,2 %)	- 22
екології та природних ресурсів	4 (2,0 %)	8 (3,6 %)	- 4
праці і заробітної плати	3 (1,5 %)	10 (4,5 %)	- 7

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
аграрної політики і земельних відносин	2 (1,0 %)	4 (1,8 %)	- 2
діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини	2 (1,0 %)	1 (0,5 %)	+ 1
інші питання	56 (27,7 %)	62 (27,9 %)	- 6
<b>Всього питань</b>	<b>202</b>	<b>222</b>	<b>- 20</b>

Порівняно з I кварталом минулого року дещо змінилась перша четвірка, за кількістю порушених у зверненнях питань.

Протягом I кварталу 2023 року перше місце посіли питання комунального господарства та питання соціального захисту населення з однаковою їх кількістю по 40 (або 19,8 відсотка від загальної кількості питань).

Кількість питань комунального господарства збільшилась на 13, серед них:

водопостачання – 11;

будівництво та ремонт доріг – 11;

теплопостачання – 7;

благоустрій населених пунктів, прибудинкових територій – 3;

експлуатація та ремонт житла – 2;

електропостачання – 2;

плата за житло та комунальні послуги – 1;

забезпечення паливом – 1;

інші питання – 2.

Зазначені питання порушували в основному жителі Кропивницької (15), Олександрійської (6), Благовіщенської (3), Знам'янської (3), Новомиргородської (2) міських, Смолінської (2) селищної, Великоसेверинівської (5) сільської територіальних громад.

Кількість питань соціального захисту населення також збільшилась на 13. Серед основних питань:

призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 17;

надання матеріальної допомоги – 9;

призначення, перегляд розміру трудової, соціальної пенсії та її виплата – 6.

Звернення з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшли від мешканців Знам'янської (3), Кропивницької (7), Олександрійської (5), Світловодської (4), Благовіщенської (1), Новоукраїнської (3), Новомиргородської (1), Помічянської (1) міських, Заваллівської (3), Компаніївської (1), Новгородківської (1), Онуфріївської (2), Смолінської (1) селищних, Гурівської (1), Злинської (1), Мар'янівської (5) сільських територіальних громад.

На друге місце перемістилися питання охорони здоров'я, які у аналогічному періоді минулого року займали п'яте місце. Їх кількість збільшилась на 9 і становить 20 (або 9,9 відсотка від загальної кількості питань). Серед основних питань:

неправомірні дії працівників охорони здоров'я – 8;

надання безоплатної медичної допомоги (крім дітей) – 3;

забезпечення ліками – 2;

надання медичної допомоги дітям – 1.

Із зазначених питань зверталися жителі Благовіщенської (2), Кропивницької (3), Олександрійської (4), Знам'янської (3) міських, Новоархангельської (1), Олександрівської (2) селищних, Великоसेверинівської (4), Кетрисанівської (1) сільських територіальних громад.

Із першого на третє місце перемістилися питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, кількість яких зменшилась на 17 і становить 14 (або 6,9 відсотків від загальної кількості питань). Серед основних питань:

неправомірні дії працівників правоохоронних органів – 4;

неправомірні дії працівників прокуратури – 2;

реєстрація громадян – 1;

інші питання – 7.

Зазначені питання порушували жителі Кропивницької (4), Бобринецької (1) міських, Голованівської (1), Олександрівської (6) селищних, Великосеверинівської (2) сільської територіальних громад.

На четвертому місці із кількістю 8 (або 4,0 відсотка від загальної кількості питань) перебувають питання освіти та питання діяльності органів місцевого самоврядування. Їх кількість збільшилась на 1. Серед основних питань освіти:

робота середніх та спеціальних навчальних закладів – 7;

інші питання – 1.

Зазначені питання порушували жителі Новгородківської (1) селищної, Рівнянської (1), Суботцівської (6 від однієї громадянки) сільських територіальних громад.

Питання діяльності органів місцевого самоврядування порушували жителі Новомиргородської (1), Світловодської (1) міських, Заваллівської (1), Олександрівської (1) селищних, Великосеверинівської (2), Катеринівської (2) сільських територіальних громад.

Із четвертого на п'яте місце перемістилися питання житлової політики. Їх кількість зменшилась на 22 і становить 5 (або 2,5 відсотків від загальної кількості питань). Серед них:

поліпшення житлових умов – 3;

передача гуртожитків у комунальну власність – 1;

операції із житлом – 1.

Питання житлової політики піднімали жителі Кропивницької (2) міської, Новгородківської (1), Олександрівської (2) селищних територіальних громад.

На шостому місці перебувають питання екології та природних ресурсів. Їх кількість становить – 4 (або 2,0 відсотка від загальної кількості питань та зменшилось на 6), зазначені питання порушили жителі Кропивницької (2) міської, Заваллівської (1) селищної територіальної громади. Одне звернення надійшло із інших регіонів.

Три звернення (або 1,5 відсотків від загальної кількості питань) надійшло з питань праці і заробітної плати (зменшилось на 7), зазначені питання порушили жителі Кропивницької (1) міської, Голованівської (1), Заваллівської (1) селищних територіальних громад;

Кількість питань аграрної політики і земельних відносин зменшилось на 2 і становить 2 (або 1,0 відсоток від загальної кількості питань). Зазначені питання порушили жителі Петрівської (1) селищної та Катеринівської (1) сільської громад.

Також 2 звернення надійшло з питань діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин (збільшилось на 1), звернення надійшли від жителя Олександрівської (1) селищної, та вірян Аджамської (1) сільської громади.

4 звернення надійшло від жителів інших регіонів України.

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

Протягом I кварталу 2023 року 29 звернень надіслано за належністю (ст.7 Закону України "Про звернення громадян"), 7 – не підлягає розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), 1 – повернуто авторові (ст.5 Закону України "Про звернення громадян"); на 93 – надані роз'яснення по суті порушених питань; 21 – вирішено позитивно; 30 – перебуває у стадії розгляду.

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

#### **1. Телефонні "гарячі лінії"**

На "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної військової адміністрації" протягом I кварталу 2023 року надійшло 11577 усних звернень.

При районних військових адміністраціях, міських, селищних, сільських радах територіальних громад працюють телефонні "гарячі лінії". Протягом січня-березня 2023 року на такі телефонні гарячі лінії звернулося 1245 громадян. Безпосередньо до керівників райдержадміністрацій, міських, селищних, сільських голів територіальних громад під час проведення "гарячих ліній" звернулося 67 громадян. Найбільше громадян звернулося на "гарячу лінію" Кропивницької (1152), Олександрійської (22), Долинської (15) міських, Первозванівської (18) сільської рад територіальних громад.

Також на телефонну гарячу лінію департаменту соціального захисту населення облвійськадміністрації надійшло 49 дзвінків.

#### **2. Юридична консультація**

З метою надання безоплатних консультацій особам, які потребують соціального захисту та підтримки, розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 27 вересня 2016 року № 410-р "Про організацію надання безоплатної первинної правової допомоги" утворено безоплатну юридичну

консультацію. Юридична консультація проводиться працівниками юридичного відділу апарату обласної державної адміністрації щосереди та щочетверга з 14.00 до 16.00 год. у приміщенні відділу роботи із зверненнями громадян.

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

Протягом I кварталу 2023 року за юридичною допомогою звернулося 20 громадян.

### **3. Особистий прийом громадян**

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

Особистий прийом громадян керівництвом обласної військової адміністрації протягом I кварталу 2023 року проводився відповідно до графіка, затвердженого розпорядженням начальника обласної військової адміністрації від 17 листопада 2022 року № 904-р "Про нову редакцію графіка особистого прийому громадян керівництвом Кіровоградської обласної військової адміністрації". У січні-березні 2023 року на особистих прийомах керівництвом обласної військової адміністрації прийнято 15 громадян, що на 14 менше порівняно з січнем-березнем 2022 року.

Голови районних військових адміністрацій та міські, селищні, сільські голови проводять особисті прийоми громадян відповідно до затверджених графіків. Про час і місце прийому повідомляється через місцеві засоби масової інформації.

Протягом I кварталу 2023 року на особистих прийомах громадян керівництвом районних військових адміністрацій, міських, селищних, сільських рад територіальних громад прийнято 992 громадянина, що на 250 менше порівняно з аналогічним періодом 2022 року.

Найбільша кількість громадян прийнята на особистих прийомах керівництвом:

територіальних громад:

Суботцівської сільської – 102;

Кетрисанівської сільської – 91;

Кропивницької міської – 86;

Гайворонської міської – 48;

Заваллівської селищної – 46;

Первозванівською сільською – 46;

Аджамською сільською – 39;

Голованівської селищної – 34;

Петрівської селищної – 32;

Мар'янівської сільської – 31.

Не прийнято жодного громадянина керівництвом Долинської, міських, Новоархангельської, Онуфріївської, Пантаївської селищних рад територіальних громад.

**VII. 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 Указу забезпечено:

1) проведення особистого прийому громадян керівництвом обласної військової адміністрації (з метою оперативного вирішення питань, піднятих під час особистих прийомів, для участі в особистих прийомах громадян запрошуються керівники структурних підрозділів обласної військової адміністрації), протягом січня-березня 2023 року керівництвом обласної військової адміністрації прийнято 15 громадян;

2) проведення особистого звітування начальників райвійськкадміністрацій області, відповідно до графіка особистих доповідей голів (начальників) районних державних (військових) адміністрацій Кіровоградської області перед головою (начальником) обласної державної (військової) адміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян у 2023 році, затвердженого начальником Кіровоградської обласної військової адміністрації 26 грудня 2022 року

23 березня 2022 року – прозвітував в.о. начальника Голованівської райвійськкадміністрації;

3) проведення засідань обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (10 лютого, 23 березня 2023 року);

4) роботу "гарячої телефонної лінії" (на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної військової адміністрації" протягом I кварталу 2023 року надійшло 11577 усних звернень, з них: на 44 – надані консультації операторами "гарячої лінії"; 128 – взято до відома; 13 – не підлягає розгляд; 22 – надіслано за належністю; 11370 – надіслано на розгляд, з них: 8911 – задоволено та частково задоволено; на 895 – надані роз'яснення; 1563 – перебуває на розгляді, 1 – на додатковому контролі.

Найчастіше громадяни порушували питання комунального господарства (62 % від загальної кількості); соціального захисту (4,0 % від загальної кількості; військової агресії (3,0 % від загальної кількості).

5) проведення перевірок роботи із зверненнями громадян, відповідно до графіка проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах обласної державної (військової) адміністрації та районних державних (військових) адміністраціях на 2023 рік затвердженого начальником обласної військової адміністрації 26 грудня 2022 року (протягом I кварталу 2023 року проведено перевірку в управлінні молоді та спорту обласної військової адміністрації, департаменті капітального будівництва обласної військової адміністрації; Кіровоградському обласному центрі соціальних служб, Голованівській райвійськкадміністрації);

б) проведення дня контролю, в рамках якого перевірено 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" та доручень, керівництва обласної військової адміністрації даних за результатами розгляду звернень громадян;

17 січня 2023 року – управління молоді та спорту обласної військової адміністрації;

13 лютого 2023 року – департаменту капітального будівництва обласної військової адміністрації;

20 березня 2023 року – Кіровоградському обласному центрі соціальних служб;

7) періодичне висвітлення інформації про роботу із зверненнями громадян на офіційному веб-сайті облдержадміністрації, зокрема оприлюднена довідка про стан роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до обласної військової адміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у 2022 році.

**Начальник відділу роботи із зверненнями  
громадян апарату облвійськадміністрації**

**Сергій ОЛЕКСІЄНКО**