

## **ДОВІДКА**

### **про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до обласної, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області протягом 2020 року порівняно з 2019 роком**

У 2020 році обласна державна адміністрація, районні державні адміністрації та органи місцевого самоврядування області проводили роботу щодо забезпечення реалізації права громадянина на звернення у письмовому вигляді, на особистих та особистих виїзних прийомах, шляхом здійснення телефонного дзвінка, використання електронної пошти для написання електронних звернень.

#### **I. Загальна інформація**

1. Обласна державна адміністрація проводить роботу із зверненнями громадян 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 щодо роботи із зверненнями громадян розглянуто на засіданнях колегії облдержадміністрації:

23 січня 2020 року – "Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області у 2019 році", за результатами розгляду видане відповідне розпорядження голови облдержадміністрації від 03 лютого 2020 року № 109-р;

23 липня 2020 року питання: "Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, районних державних адміністрацій, виконавчих комітетів міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громад області у першому півріччі 2020 року" розглянуто на засіданні колегії обласної державної адміністрації. За результатами розгляду видане відповідне розпорядження голови облдержадміністрації від 04 серпня 2020 року № 494-р.

29 грудня 2020 року проведено семінар, в режимі он-лайн, з працівниками міських, селищних, сільських рад області, відповідальних за роботу із зверненнями громадян на тему: "Робота із зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування".

2. На виконання 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-грудні 2020 року не проводились;

2) проведення особистого звітування голів райдержадміністрацій перед головою облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян: протягом 2020 року прозвітували голови Вільшанської, Голованівської, Добровеличківської, Долинської, Знам'янської, Кропивницької, Маловисківської, Новгородківської, Новоархангельської, Новомиргородської, Новоукраїнської, Олександрівської, Онуфріївської, Петрівської, Світловодської, Устинівської райдержадміністрацій, перший заступник голови Олександрійської, заступники голів Гайворонської, Компаніївської райдержадміністрацій, керівник апарату Благовіщенської, заступник керівника апарату Бобринецької райдержадміністрацій, 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;

15 липня 2020 року – Петрівською райдержадміністрацією;

07 серпня 2020 року – Обласним центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;

01 вересня – Олександрівською райдержадміністрацією;

07 жовтня – Компаніївською райдержадміністрацією;

12 листопада – Онуфріївською райдержадміністрацією;

08 грудня – Знам'янською райдержадміністрацією;

4) проведення особистого та особистого виїзного прийому громадян керівництвом облдержадміністрації;

5) проведення перевірок роботи із зверненнями громадян (протягом 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;

службі у справах дітей облдержадміністрації;

обласному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;

кожній райдержадміністрації області – двічі;

б) роботу "гарячої телефонної лінії";

7) періодичне висвітлення інформації про роботу із зверненнями громадян на офіційному веб-сайті облдержадміністрації, зокрема: у січні 2020 року оприлюднені підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації у 2019 році, у квітні 2020 року – за I квартал 2020 року, у липні 2020 року – за перше півріччя 2020 року, у жовтні 2020 року – за січень – вересень 2020 року.

## II. Інформаційно-аналітичні дані

### СТАТИСТИЧНІ ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації протягом 2020 року порівняно з 2019 роком

	Звідки надійшли	Кількість звернень		
		2020 рік	2019 рік	+ (-)
I.	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	171 (10,9 %)	400 (22,1 %)	- 229
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	53	156	- 103
II.	За допомогою телефонного зв'язку	6	0	+ 6
III.	Через уповноважену особу	0	1	- 1
IV.	Надійшло поштою	1390 (88,7 %)	1406 (77,9 %)	- 16
	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	457	668	- 211
	Офіс Президента України	211	382	- 171
	Кабінет Міністрів України	59	115	- 56
	Верховну Раду України	34	35	- 1
V.	<b>Разом</b>	<b>1567</b>	<b>1806</b>	- 239
	у т.ч. безпосередньо від громадян	1110 (70,8%)	1137 (63,0 %)	- 27

До обласної державної адміністрації протягом 2020 року надійшло 1567 звернень громадян, що на 239 менше порівняно з 2019 роком.

Із загальної кількості звернень 1390 (88,7 %) надійшло поштою (з яких, 393 звернення – електронною поштою, що на 106 більше порівняно з 2019 роком) та 171 (10,9 %) отримано на особистих прийомах громадян керівництвом облдержадміністрації, 6 громадян звернулось за допомогою засобів телефонного зв'язку.

Через Офіс Президента України надійшло 211 звернень, що на 171 менше порівняно з 2019 роком.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України зменшилась на 56 порівняно з 2019 роком і становить 59.

Через Верховну Раду України надійшло 34 звернення, що на 1 менше порівняно з 2019 роком.

Зменшилось на 27 порівняно з 2019 роком, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулися до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 1110 (70,8 %). Проте їх питома вага від загальної кількості звернень збільшилась на 7,8 % порівняно з 2019 роком.

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації збільшилась на 44 порівняно з 2019 роком і становить 182 (11,6 %).

Найбільше колективних звернень надійшло з м.Кропивницького (38), м.Олександрії (38), Кропивницького (20), Долинського (19) районів.

У 2019 році, по надходженню колективних звернень, перша п'ятірка становила – м.Кропивницький (28), м.Світловодськ (19), м.Олександрія (18), Гайворонський та Олександрівський (по 9) райони.

Таким чином, у 2020 році, серед лідерів за кількістю колективних звернень залишились м.Кропивницький та м.Олександрія.

Усього, з урахуванням колективних звернень, до обласної державної адміністрації протягом 2020 року звернулося 10786 громадян, що на 164 менше порівняно з 2019 роком.

Повторних звернень надійшло 4, збільшилось на 4.

Неодноразових – 487 (31,1 %), збільшилось на 29.

За категорією авторів:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій надійшло 66 звернень (зменшилось на 5), від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 96 (зменшилось на 28), від ветеранів праці – 8 (зменшилось на 2), від "дітей війни" – 30 (зменшилось на 7), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєне почесне звання "Мати-героїня" – 26 (зменшилось на 19), від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 7 (зменшилось на 14).

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до облдержадміністрації протягом 2020 року, 1316 – становлять заяви (клопотання), 18 – пропозиції, 109 – скарги, крім цього, надійшло 124 інформаційних запитів.

За територіальною ознакою:

як свідчить аналіз надходження звернень, протягом 2020 року найбільше звернень надійшло з м.Кропивницького (490), м.Олександрії (114), м.Світловодська (55), Кропивницького (90), Долинського та Олександрівського (по 65), Новгородківського (52), Гайворонського (40), Знам'янського (38),

Новоукраїнського та Маловисківського (по 35), Голованівського та Новоархангельського (по 34) районів, м.Знам'янки (36).

Слід зазначити, що суттєве збільшення кількості звернень відмічається від жителів: Новгородківського (з 13 до 52), Олександрівського (з 39 до 65), Кропивницького (з 70 до 90), Долинського (з 47 до 65) районів.

Суттєве зменшення кількості звернень відмічається із м.Світловодська (із 239 до 55), м.Знам'янки (з 54 до 36), Компаніївського (з 38 до 10), Петрівського (з 24 до 10) 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 17 звернень (зменшилось на 2 порівняно з 2019 роком). Однак в окремих регіонах, цей показник перевищує середній показник по області: Новгородківський (35), Олександрівський та Кропивницький (по 25), Долинський (20) райони, м.Кропивницький (21).

Разом з цим, найменше звернень, у розрахунку на 10 тис. населення, надійшло із Петрівського (4), Добровеличківського та Вільшанського (по 5), Благовіщенського (6), Устинівського та Компаніївського (по 7) районів.

Деяко змінилась перша п'ятірка регіонів за показником зведеної кількості звернень громадян у розрахунку на 10 тис. населення за підсумками 2020 року, яка у 2019 році виглядала таким чином: Компаніївський район (25), м.Світловодськ (45), м.Кропивницький (22), м.Знам'янка, Знам'янський та Кропивницький райони (по 19).

Проте м.Кропивницький та Кропивницький район залишились незмінними лідерами.

**КІЛЬКІСТЬ ПИТАНЬ,  
порушених у зверненнях громадян, що надійшли до  
облдержадміністрації протягом 2020 року, порівняно з 2019 роком**

Назва питання	2020 рік	2019 рік	+ (-)
1	2	3	4
Соціальна політика. Соціальний захист населення	261 (13,9 %)	361 (16,3 %)	- 100
Комунальне господарство	257 (13,7 %)	481 (21,7 %)	- 224
Аграрна політика і земельні відносини	229 (12,2 %)	252 (11,4 %)	- 23
Охорона здоров'я	177 (9,4 %)	178 (8 %)	- 1
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян	147 (7,8 %)	154 (7 %)	- 7
Екологія та природні ресурси	100 (5,3 %)	46 (2,1 %)	+ 54

1	2	3	4
Освіта, наука, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	72 (3,8 %)	78 (3,5 %)	– 6
Діяльність місцевих органів виконавчої влади	62 (3,3 %)	64(2,9 %)	– 2
Житлова політика	51 (2,7 %)	74 (3,3 %)	– 23
Економічна, цінова політика, регіональна політика та будівництво, підприємництво	47 (2,5 %)	58 (2,6 %)	– 11
Праця і заробітна плата	47 (2,5 %)	59 (2,7 %)	– 12
Діяльність органів місцевого самоврядування	41 (2,2 %)	93 (4,2 %)	– 52
Транспорт і зв'язок	37 (2,0 %)	71 (3,2 %)	– 34
Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей	27 (1,4 %)	30 (1,4 %)	– 3
Культура та культурна спадщина, туризм	26 (1,4 %)	22 (1,0 %)	+ 4
Інші питання	299 (12,2 %)	191 (8,6 %)	+ 108
<b>Всього питань</b>	<b>1880</b>	<b>2212</b>	<b>– 332</b>

Серед найбільш актуальних питань є:  
соціальної політики, соціального захисту населення;  
комунального господарства;  
аграрної політики і земельних відносин;  
охорони здоров'я.

Зазначена четвірка питань залишається незмінною більше 12 років, можливе лише їх переміщення в даній четвірці. З 2018 року на п'яте місце перемістилися питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян.

Питання соціальної політики, соціального захисту населення, зменшились на 100 і становлять 261 та перемістилися на перше місце порівняно з 2019 роком.

Найбільше порушено питань щодо:  
призначення, перегляд розміру пенсії та її виплата – 74;  
надання матеріальної допомоги – 65;  
призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 40.

Найбільше звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло від мешканців м.Кропивницького (112), м.Олександрії (23), Кропивницького (14), Онуфріївського (13), Олександрівського (9) районів.

Кількість питань комунального господарства зменшилась на 224 порівняно з 2019 роком та перемістилась на друге місце і становлять 257. Найбільш актуальні з них:

- водопостачання – 79;
- будівництво та ремонт доріг – 45;
- плата за житло та комунальні послуги – 37.

Найбільше звернень з даного питання надійшло від жителів м.Кропивницького (70), м.Олександрії (39), Долинського (24), Кропивницького (21), Новгородківського (16) районів.

На третьому місці залишились питання аграрної політики і земельних відносин, їх кількість зменшилась на 23 і становить 229. Найбільше порушено питань щодо:

- надання земельних ділянок у власність – 105;
- передачі в оренду земельних, майнових паїв та розрахунки за паї – 42;
- встановлення меж земельних ділянок – 15.

Найбільше звернень з питань аграрної політики і земельних відносин надійшло від жителів м.Кропивницького (28), Кропивницького (27), Новоархангельського (20), Олександрівського (20), Новгородківського (16), Бобринецького (15), Новомиргородського (13) районів.

На четвертому місці залишилися питання охорони здоров'я. Їх кількість, порівняно з 2019 роком, зменшилась на 1 і становить 177. Найбільше у зверненнях порушено питань щодо:

- надання безоплатної медичної допомоги – 48;
- забезпечення ліками – 25;
- неправомірних дій, на думку заявників, працівників охорони здоров'я – 19.

Найбільше звернень з питань охорони здоров'я надійшло від жителів м.Кропивницького (46), Гайворонського (14), Олександрівського (13), Маловисківського (12), Кропивницького (11) районів та м.Олександрії (14).

На п'ятому місці продовжують перебувати питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, їх кількість зменшилась на 7 і становить 147.

Найбільше порушено питань щодо:

- неправомірних, на думку заявників, дій працівників правоохоронних органів – 67;
- порушення громадського порядку, боротьба з пияцтвом, наркоманією, організованою злочинністю і корупцією – 18;
- неправомірних, на думку заявників, дій працівників прокуратури – 13.

Із порушених питань звертались переважно жителі м.Кропивницького (66) та Олександрівського (15) району.

На шостому місці – питання екології та природних ресурсів. Їх кількість збільшилась на 54 і становить 100. Серед них:

- поводження з відходами – 47;
- забруднення атмосфери – 26.

Найбільше звернень з цих питань надійшло від жителів м. Кропивницького (22), Кропивницького (18) району та м. Світловодська (8).

Сьоме місце – питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності (72), їх кількість зменшилась на 6. Найбільше порушено питань щодо роботи середніх та спеціальних навчальних закладів (18).

Найбільше звернень з цих питань надійшло від жителів м.Кропивницького (15) м.Олександрії (13), та м.Світловодська (8).

Восьме місце займають питання діяльності місцевих органів виконавчої влади, їх кількість становить 62, порівняно з 2019 роком зменшилася на 2.

Найбільше звернень з цих питань надійшло від жителів м.Кропивницького (11), Кропивницького, Новоукраїнського, Олександрійського (по 4), Голованівського, Долинського, Знам'янського районів (по 3), м. Олександрії (3).

На дев'ятому місці знаходяться питання житлової політики, їх кількість порівняно з 2019 роком зменшилась на 23 і становить 51. Найбільше порушено питань щодо поліпшення житлових умов – 16, приватизації та операції з житлом – 16, які піднімали переважно жителі м.Кропивницького (21) та Новгородківського району (13).

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

Протягом 2020 року 195 звернень надіслано за належністю (ст. 7 Закону України "Про звернення громадян"), на 815 (52,0 %) – надані роз'яснення по суті порушених питань; 480 (30,6 %) – задоволено, з них 141 – частково; 21 – перебуває у стадії розгляду, 46 – не підлягають розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), 10 – повернуто авторам звернення (ст.5 Закону України "Про звернення громадян").

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

### **1. Телефонні "гарячі лінії"**

Протягом 2020 року до Кіровоградського обласного контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" надійшло 32196 усних звернень, з них: на 413 – надані консультації операторами "гарячої лінії"; 399 – взято до відома, з них, 176 – подяки, вітання; 47 – не підлягає розгляду; 31337 – надіслано на розгляд, з них: 25617 – задоволено та частково задоволено; на 5185 – надані роз'яснення; 5 – перебуває на додатковому контролі; 530 – 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 2020 року на такі телефонні лінії звернулося 3626 громадян, що на 747 більше

порівняно з 2019 роком. Безпосередньо до керівників райдержадміністрацій, міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громадах під час проведення "гарячих ліній" звернувся 525 громадян, що на 171 менше порівняно з 2019 роком. Найбільше громадян звернулося на "гарячі лінії" Кропивницької міської ради (2864), Світловодської міської ради (41), Устинівської (96), Петрівської (46), Благовіщенської та Кропивницької (по 39), Вільшанської (38), Бобринецької та Олександрійської (по 32) райдержадміністрацій, Смолінської селищної ради (59), Катеринівської (38) сільської рад.

Також телефонна "гаряча лінія" працює у департаменті соціального захисту населення облдержадміністрації, на яку протягом 2020 року звернулося 197 громадян.

## **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 щосереди та щочетверга з 14.00 до 16.00 год. у приміщенні відділу роботи із зверненнями громадян. Протягом 2020 року 9 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, від 02 вересня 2020 року № 580-р та від 19 листопада 2020 року № 764-р "Про нову редакцію графіка особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації".

На особистих прийомах керівництвом облдержадміністрації прийнято 171 громадянин, що на 229 менше порівняно з 2019 роком. З них, 53 громадянини 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 проводили особисті 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 2020 року на особистих прийомах керівництвом:

районних державних адміністрацій та міських рад міст обласного значення прийнято 913 громадян, що на 1769 менше порівняно з 2019 роком, в тому числі на виїзних прийомах – 220 (на 632 менше);

міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громадах прийнято 1731 громадянина, що на 215 більше порівняно з 2019 роком, в тому числі на виїзних прийомах – 104 (на 61 менше).

Найбільша кількість громадян прийнята на особистих прийомах керівництвом:

райдержадміністрацій:

Бобринецької – 105;

Новоукраїнської – 100;

Петрівської – 86;

Голованівської – 54;

Долинської – 53;

Благовіщенської – 50;

Устинівської – 48;

Кропивницької міської ради – 61;

Знам'янської міської ради – 41;

об'єднаних територіальних громад:

Мар'янівської сільської ради – 421;

Злинської сільської ради – 223;

Глодоської сільської ради – 159;

Помічнлянської міської ради – 131;

Петрівської селищної ради – 129.

Найменше громадян прийнято керівництвом Онуфріївської (3), Добровеличківської (7) райдержадміністрацій, Маловисківської міської (7), Йосипівської сільської (9) рад об'єднаної територіальної громади.

Не прийнято жодного громадянина керівництвом Маловисківської райдержадміністрації, Світловодської міської ради, Тишківської сільської ради.

---