

ДОВІДКА
про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до
обласної державних адміністрацій та обласної військової адміністрацій
протягом I кварталу 2022 року порівняно
з відповідним періодом 2021 року

I. Загальна інформація

1. Обласна військова 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.

2. На виконання Указу забезпечено:

1) проведення засідань обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (засідання комісії проведено 27 січня та 21 лютого 2022 року, за результатами проведення комісії дані протокольні доручення);

2) проведення особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації (з метою оперативного вирішення питань, піднятих під час особистих прийомів, для участі в особистих прийомах громадян керівництва облдержадміністрації запрошуються керівники структурних підрозділів облдержадміністрації), протягом I кварталу 2022 року керівництвом обласної державної адміністрації прийнято 29 громадян;

3) роботу "гарячої телефонної лінії" (на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" протягом I кварталу 2022 року надійшло 10552 усних звернення, з них: на 61 – надані консультації операторами "гарячої лінії; 1727 – взято до відома, з них 24 – подяки, вітання; 8 – не підлягає розгляду; 8756 – надіслано на розгляд, з них: 7862 – задоволено та частково задоволено; на 729 – надані роз'яснення; 165 – перебуває на розгляді. Найчастіше громадяни порушували питання комунального господарства (43 % від загальної кількості); військової агресії (23 % від загальної кількості), соціального захисту (4,0 % від загальної кількості).

4) проведення перевірок роботи із зверненнями громадян, відповідно до графіка перевірок додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації та районних державних адміністраціях, та органах місцевого самоврядування області на 2022 рік затвердженого головою облдержадміністрації 29 грудня 2021 року (протягом I кварталу 2022 року проведено перевірку у департаменті екології та природних ресурсів облдержадміністрації та Світловодській міській раді);

5) проведення дня контролю, в рамках якого 12 січня 2022 року, 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 облдержадміністрації даних департаменту екології та природних ресурсів облдержадміністрації за результатами розгляду звернень громадян;

б) періодичне висвітлення інформації про роботу із зверненнями громадян на офіційному веб-сайті облдержадміністрації, зокрема оприлюднена довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до обласної, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області протягом 2021 року порівняно з 2020 роком.

II. Інформаційно-аналітичні дані

СТАТИСТИЧНІ ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації та обласної військової адміністрації протягом I кварталу 2022 року порівняно з відповідним періодом 2021 року

	Звідки надійшли	Кількість звернень		
		I квартал 2022 року	I квартал 2021 року	+ (-)
I.	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	29 (16,3 %)	42 (12,0 %)	- 13
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	0	27	- 27
1.1	За допомогою засобів телефонного зв'язку	0	8 (2,3 %)	- 138
II.	Через уповноважену особу	0	1	- 13
III.	Надійшло поштою	149 (83,7 %)	300 (85,7 %)	- 151
	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	50	130	- 80
	Офіс Президента України	21	45	- 24
	Кабінет Міністрів України	9	10	- 1
	Верховну Раду України	4	2	+ 2
IV.	Разом	178	350	- 172
	у т.ч. безпосередньо від громадян	128 (71,9 %)	219 (62,6 %)	- 91

До обласної державної адміністрації та обласної військової адміністрації протягом I кварталу 2022 року надійшло 178 звернень громадян, що на 172 менше порівняно з аналогічним періодом 2021 року та 17 інформаційних запитів.

Із загальної кількості звернень 149 (83,7 %) надійшло поштою (з яких, 43 – електронною поштою), що на 151 менше порівняно з

відповідним періодом 2021 року, 29 громадян прийняті на особистих прийомах громадян керівництвом облдержадміністрації.

Через Офіс Президента України надійшло 21 звернення, що на 24 менше порівняно з аналогічним періодом 2021 року.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України зменшилась на 1, порівняно з аналогічним періодом минулого року і становить 9.

Через Верховну Раду України надійшло 4 звернення (збільшилось на 2).

Зменшилось на 91 порівняно з відповідним періодом 2021 року, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулися до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 128. Разом з цим, їх питома вага збільшилась на 9,3 %.

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної військової адміністрації зменшилась на 11 порівняно з відповідним періодом 2021 року і становить 14 (7,9 %), з них 6 надійшло від жителів Кропивницької, 2 – Світловодської міських, 3 – Новоархангельської селищної, по 1 – Соколівської, Первозванівської, Суботцівської сільських територіальних громад.

Усього, з урахуванням колективних звернень до обласної військової адміністрації протягом I кварталу 2022 року звернувся 1460 громадян, що на 357 більше порівняно з I кварталом 2021 року.

Повторних звернення не надходило. Неодноразових – 16 (9,0 %), зменшилось на 65.

За категорією авторів:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій надійшло 5 звернень (зменшилось на 6), від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 14 (збільшилось на 5), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєне почесне звання "Мати-героїня" – 2 (зменшилось на 2), від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 2 (збільшилось на 1), від ветеранів праці та "дітей війни" звернень не надходило.

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до облдержадміністрації та військової адміністрації протягом I кварталу 2022 року, 164 становлять заяви (клопотання), 7 – пропозиції (подяки), 7 – скарги.

За територіальною ознакою:

як свідчить аналіз надходження звернень протягом січня-березня 2022 року, найбільше звернень надійшло з Кропивницької (85), Олександрійської (10), Світловодської (8) міських територіальних громад.

У зверненнях, що надійшли до обласної державної адміністрації та обласної військової адміністрації порушено 222 питання.

**КІЛЬКІСТЬ ПИТАНЬ,
порушених у зверненнях громадян, що надійшли до обласної
державної адміністрації та обласної військової адміністрації протягом
I кварталу 2022 року, порівняно з аналогічним періодом 2021 року**

Назва питання	I квартал 2022 рік	I квартал 2021 рік	+ (-)
забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	30 (13,5 %)	23 (6,0 %)	+ 7
комунального господарства	27 (12,2 %)	77 (20,1 %)	- 50
соціальної політики, соціального захисту населення	27 (12,2 %)	64 (16,7 %)	- 37
житлової політики	27 (12,2 %)	12 (3,1 %)	+ 15
охорони здоров'я	11 (5,0 %)	20 (5,2 %)	- 9
праці і заробітної плати	10 (4,5 %)	19 (4,9 %)	- 9
транспорту і зв'язку	10 (4,5 %)	11 (2,9 %)	- 1
екології та природних ресурсів	8 (3,6 %)	12 (3,1 %)	- 4
освіти	7 (3,2 %)	30 (7,8 %)	- 23
діяльність органів місцевого самоврядування	7 (2,7 %)	7 (1,8 %)	0
сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей	6 (2,7 %)	7 (1,8 %)	- 1
економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	5 (2,6 %)	8 (2,1 %)	- 3
аграрної політики і земельних відносин	4 (1,8 %)	28 (7,3 %)	- 24
культури та культурної спадщини, туризму	2 (0,9 %)	12 (3,1 %)	- 10
інші питання	42 (18,9 %)	54 (14,1 %)	- 12
Всього питань	222	384	- 162

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

На перше місце перемістилися питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян. Їх кількість, порівняно з аналогічним періодом минулого року, збільшилась на 7 і становить 30 (13, 5 %). Із них: 25 – щодо діяльності Фортечного відділу державної виконавчої служби міста Кропивницький Південно-Східного

міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м.Дніпро); 4 – щодо неправомірних дій працівників правоохоронних органів.

Найбільше звернень із даної тематики надійшло від жителів Кропивницької (23), Знам'янської (2), Світловодської (1) міських, Голованівської (2) селищної територіальних громад.

Друге, третє та четверте місця займають питання комунального господарства; соціальної політики, соціального захисту населення; житлової політики, їх кількість становить по 27 (12,2 %), які у I кварталі 2021 року займали відповідно першу, другу та восьму позицію, зокрема кількість питань:

комунального господарства порівняно з відповідним періодом минулого року зменшилася на 50. Серед порушених питань:

- електропостачання будинків – 6;
- будівництво та ремонт доріг – 6;
- плата за житло та комунальні послуги – 5.

Зазначені питання порушували жителі Кропивницької (13), Благівщенської (2), Знам'янської, Маловисківської, Новоукраїнської, Олександрійської, Помічянської, Світловодської (по 1) міських, Олександрівської, Онуфріївської, Устинівської (по 1) селищних, Первозванівської, Рівнянської, Суботцівської (по 1) сільських територіальних громад;

соціальної політики, соціального захисту населення порівняно з відповідним періодом минулого року зменшилася на 37. Серед основних порушених питань:

- призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 8;
- надання матеріальної допомоги – 6;
- призначення, перегляд розміру пенсії та її виплата – 5.

Найбільше звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло від мешканців Кропивницької (10), Олександрійської (4), міських, Олександрівської (3), Онуфріївської (2), Петрівської (2) селищних територіальних громад;

житлової політики порівняно з відповідним періодом минулого року збільшилася на 15. Серед основних порушених питань:

- передача гуртожитків у комунальну власність – 23;
- поліпшення житлових умов – 2.

Найбільше зазначених питань порушили у зверненнях жителі Кропивницької (25), Благівщенської (1), Олександрійської (1) міських територіальних громад.

На п'яте місце перемістилися питання охорони здоров'я, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 9 і становить 11 (5,0 %). Серед зазначених питань: 3 – про надання безоплатної медичної допомоги; 7 – інші питання охорони здоров'я; 1 – неправомірні дії працівників охорони здоров'я.

З питань охорони здоров'я зверталися жителі: Кропивницької (6), Новомиргородської (1), Світловодської (1), міських, Новопразької (1)

селищної, Великосеверинівської, Суботцівської сільських територіальних громад.

Шосте та сьоме місце розділили питання праці і заробітної плати та транспорту і зв'язку. Їх кількість становить по 10 (4,5 %).

Питання праці і заробітної плати зменшилась на 9. Серед них:

8 – працевлаштування, виплата допомоги по безробіттю;

2 – оплата праці, виплата заробітної плати при звільненні.

Найбільше зазначених питань порушили жителі Кропивницької (4), Олександрійської, Світловодської (по 1) міських, Голованівської, Олександрівської, Онуфріївської (по 1) селищних, Великосеверинівської (1) сільської територіальних громад.

Питань транспорту і зв'язку зменшилось на 1. Серед них:

6 – робота пасажирського транспорту;

2 – пільгове перевезення пасажирів.

Найбільше із зазначених питань зверталися жителі Кропивницької (4), Новомиргородської, Світловодської (по 1) міських, Заваллівської (1) селищної, Великоандрівської, Первозванівської (по 1) сільських територіальних громад.

Восьме місце посіли питання екології та природних ресурсів, їх кількість зменшилась на 4 і становить 8 (3,6 %). Серед них:

забруднення водних об'єктів – 2;

охорони лісу – 2;

поводження з відходами – 2;

інші питання – 2.

Найбільше звернень з даних питань надійшло від жителів Новомиргородської (4), Кропивницької (1) міських, Великосеверинівської, Соколівської (по 1) сільських територіальних громад.

Дев'яте та десяте місце розділили питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності та питань діяльності органів місцевого самоврядування їх кількість становить (7, або 3,2 %). Кількість питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності зменшилась на 23.

Серед основних питань:

робота середніх та спеціальних навчальних закладів – 6;

підвезення дітей до школи – 1.

Зазначені питання порушували в основному жителі Світловодської (2), Кропивницької, Олександрійської (по 1) міських, Онуфріївської (1) селищної, Рівнянської (1) сільської територіальних громад.

Кількість питань діяльності органів місцевого самоврядування залишилась на рівні аналогічного періоду минулого року.

Дані питання порушували жителі Голованівської (2), Новоархангельської, Новгородківської, Олександрівської (по 1) селищних, Мар'янівської сільської територіальних громад.

Одинадцять місце посіли питання сімейної та гендерної політики, їх кількість зменшилась на 1 і становить 6 (2,7 %), серед них:

2 – виховання дітей;

4 – інші питання.

Зазначені питання порушували жителі Кропивницької (3), Знам'янської (2) міських, Первозванівської (1) сільської територіальних громад.

Також у 5 зверненнях порушено питання цінової політики, 4 – аграрної політики і земельних відносин, 2 – культури та культурної спадщини, 42 – інші питання.

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

Протягом січня-березня 2022 року 26 звернень надіслано за належністю (ст. 7 Закону України "Про звернення громадян"), 4 – повернуто авторові (стаття 5, 7 Закону України "Про звернення громадян"), 4 – не підлягають розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), на 99 – надані роз'яснення по суті порушених питань; 47 – задоволено, з них 2 - частково; 19 – перебуває у стадії розгляду.

III. Розвиток доступних форм спілкування з громадянами

1. 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 щосереді 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 січня-березня 2022 року за юридичною допомогою зверталось 11 громадян.

2. Особистий прийом громадян

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

Особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації протягом січня-березня 2022 року проводився відповідно до графіка, затвердженого розпорядженням голови облдержадміністрації від 02 вересня 2021 року

№ 603-р "Про нову редакцію графіка особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації".

У I кварталі 2022 року на особистих прийомах керівництвом облдержадміністрації прийнято 29 громадян, що на 13 менше порівняно з відповідним періодом 2021 року.
