

ДОВІДКА

про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до обласної, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області протягом першого півріччя 2021 року порівняно з аналогічним періодом минулого року

У першому півріччі 2021 року 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. Право на звернення є абсолютним, невідчужуваним правом громадянина і не може бути обмежено. По-перше, шляхом звернення громадяни реалізують свої права і законні інтереси; по-друге, звернення виступають ефективним засобом відновлення порушених прав громадян, засобом захисту цих прав; по-третє, звернення є найважливішим джерелом інформації, потрібним органам державної влади, місцевого самоврядування, громадським формуванням для вирішення питань державного і суспільного життя, а також звернення – це одним із засобів запобігання правопорушенням.

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 Президента), Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348 (із змінами та доповненнями) та інших нормативних актів.

Відповідно до перспективного плану роботи облдержадміністрації на 2021 рік питання щодо роботи із зверненнями громадян розглянуто на засіданні колегії облдержадміністрації:

27 січня 2021 року – "Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області у 2020 році", за результатами розгляду видане відповідне розпорядження голови облдержадміністрації від 05 лютого 2021 року № 99-р.

22 червня 2021 року на базі Регіонального центру підвищення кваліфікації Кіровоградської області проведено навчання для працівників апарату та структурних підрозділів облдержадміністрації, апаратів та структурних

підрозділів райдержадміністрацій в режимі он-лайн, на тему: "Робота зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади".

II. Надходження звернень громадян до обласної державної адміністрації

СТАТИСТИЧНІ ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації протягом першого півріччя 2021 року порівняно з аналогічним періодом 2020 року

	Звідки надійшли	Кількість звернень		
		січень-червень 2021 року	січень-червень 2020 року	+ (-)
I.	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	53 (8,4 %)	123 (13,3 %)	- 70
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	27 (4,3 %)	42 (4,5 %)	- 15
II.	За допомогою телефонного зв'язку	8 (1,3 %)	3 (0,3 %)	+ 5
III.	Через уповноважену особу	1	0	+ 1
IV.	Надійшло поштою	571 (90,2 %)	799 (86,4 %)	- 228
	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	234 (37,0 %)	262 (28,3 %)	- 28
	Офіс Президента України	89 (14,1 %)	125 (13,5 %)	- 36
	Кабінет Міністрів України	21 (3,3 %)	30 (3,2 %)	- 9
	Верховну Раду України	11 (1,7 %)	17 (1,8 %)	- 6
V.	Разом	633	925	- 292
	у т.ч. безпосередньо від громадян	398 (62,9%)	663 (71,7 %)	- 265

До обласної державної адміністрації протягом першого півріччя 2021 року надійшло 633 звернення громадян, що на 292 менше порівняно з аналогічним періодом 2020 року.

Із загальної кількості звернень 580 (або 91,6 відсотка) надійшло поштою (з яких, 193 (30,5 відсотків) – електронною поштою, що на 222 менше порівняно з першим півріччям 2020 року) та 53 (або 8,4 відсотка) отримано на особистих прийомах громадян керівництвом облдержадміністрації, 8 громадян звернулось за допомогою засобів телефонного зв'язку та 1 – через уповноважену особу.

Через Офіс Президента України надійшло 89 (або 14,1 відсотка) звернень, що на 36 менше порівняно зі звітним періодом 2020 року.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України зменшилась на 9 порівняно з січнем-червнем 2020 року і становить 21 (або 3,3 відсотка).

Через Верховну Раду України надійшло 11 звернень, що на 6 менше порівняно з відповідним періодом 2020 року.

Зменшилось на 265 порівняно з аналогічним періодом 2020 року, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулись до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 398 (або 62,9 відсотка). Проте їх питома вага від загальної кількості звернень зменшилась лише на 8,8 відсотка порівняно з першим півріччям 2020 року.

Протягом січня-червня 2021 року надійшло 1 повторне звернення та 171 неодноразове звернення, що на 50 менше порівняно з аналогічним періодом минулого року, при цьому питома вага таких звернень становить 27,0 відсотків та зросла на 3,1 відсотка.

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації зменшилась на 54 порівняно з січнем-червнем 2020 року і становить 63 (або 10,0 відсотків).

Найбільше колективних звернень надійшло від жителів Кропивницької (15, або 7,5 відсотка від загальної кількості з даного регіону), Світловодської (9 або 9,6 відсотка від загальної кількості з даного регіону) територіальних громад. До першої п'ятірки за цим показником також увійшли Новомиргородська, Олександрійська (по 4) міські, Пантаївська селищна (4) територіальні громади.

У розрізі районів найбільше колективних звернень надійшло із Кропивницького (29, або 9,3 відсотка від загальної кількості з даного району та 4,6 відсотка від загальної кількості, що надійшли до облдержадміністрації), Олександрійського (17, або 10,6 відсотка від загальної кількості з даного району та 2,7 відсотка від загальної кількості).

У зв'язку із реформою адміністративно-територіального устрою порівняльний аналіз із першим півріччям 2020 року у розрізі регіонів зробити неможливо. Проте є очевидним різке зменшення колективних звернень від жителів міста Олександрії, яка у першому півріччі 2020 року становила (33, або 44,6 відсотка від загальної кількості з даного регіону та 28,2 відсотка від усіх колективних звернень), *(одним із факторів такого зменшення колективних звернень є перевибори Олександрійського міського голови)*.

Усього, з урахуванням колективних звернень, до обласної державної адміністрації протягом першого півріччя 2021 року звернулося 3929 громадян, що на 3655 менше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

За категорією авторів:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій надійшло 20 звернень (зменшилось на 9), від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 21 (зменшилось на 34), від ветеранів праці – 4 (залишилося на рівні відповідного періоду минулого року), від "дітей війни" – 10 (зменшилось на 9), від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 2 (зменшилось на 5). Поряд із зазначеним зменшенням спостерігається збільшення звернень від членів багатодітних

сімей, садинок матерів, жінок, яким присвоєне почесне звання "Мати-героїня" на 7 і становить 18.

Питома вага звернень від цих категорій громадян за січень-червень 2021 року склала 11,8 відсотка від загальної кількості за цей період. У січні-червні минулого року цей показник становив 13,5 відсотка.

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації протягом першого півріччя 2021 року, 545 – становлять заяви (клопотання), 8 – пропозиції, 24 – скарги, крім цього, надійшло 56 інформаційних запитів.

За територіальною ознакою:

як свідчить аналіз надходження звернень до обласної державної адміністрації, протягом січня-червня 2021 року найбільше звернень надійшло від жителів Кропивницької (199), Світловодської (94), м.Олександрійської (41) міських територіальних громад. Слід зазначити, що при зменшенні звернень від жителів зазначених територій у порівнянні з відповідним періодом минулого року вони залишились у лідерах (до них лише приєдналась Світловодська територіальна громада, від жителів м.Світловодська у січні-червні минулого року надійшло лише 32 звернення).

Аналіз надходження звернень у розрізі нових районів показує, що лідирують два райони: Кропивницький (313 звернень, або 49,4 відсотка від загальної кількості) та Олександрійський (158, або 25,0 відсотків).

Кількість звернень із Голованівського та Новоукраїнського районів майже однакова, 30 та 34 відповідно, що становить лише 4,7 та 5,4 відсотка.

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 6 звернень (зменшилось на 4 порівняно з відповідним періодом 2020 року). Однак у двох регіонах, цей показник перевищує середній показник по області: Кропивницький (7), Олександрівський (7).

По Голованівському та Новоукраїнському районах зазначений показник становить 2,5 та 2,4.

Серед найбільш актуальних питань є питання:

комунального господарства;

соціальної політики, соціального захисту населення;

аграрної політики і земельних відносин;

освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності.

Слід зазначити, що більше 13 років до першої четвірки входили питання охорони здоров'я, які у січні-червні 2021 року перемістилися на 6 місце. Одним із факторів, який вплинув на зменшення зазначених питань були обмежувальні заходи, пов'язані із поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19).

**КІЛЬКІСТЬ ПИТАНЬ,
порушених у зверненнях громадян, що надійшли до
облдержадміністрації протягом першого півріччя 2021 року,
порівняно з аналогічним періодом 2020 року**

Назва питання	січень-червень 2021 рік	січень-червень 2020 рік	+ (-)
комунального господарства	128 (18,3 %)	161 (14,3 %)	- 33
соціальної політики, соціального захисту населення	124 (17,8 %)	142 (12,6 %)	- 18
аграрної політики і земельних відносин	50 (7,2 %)	152 (13,5 %)	- 102
освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	46 (6,6 %)	55 (4,9 %)	- 9
забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	43 (6,2 %)	100 (8,9 %)	-57
охорони здоров'я	38 (5,4 %)	89 (7,9 %)	- 51
праці і заробітної плати	28 (4,0 %)	23 (2,0 %)	+5
транспорту і зв'язку	26 (3,7 %)	18 (1,6 %)	+ 8
житлової політики	25 (3,6 %)	31 (2,8 %)	- 6
екології та природних ресурсів	24 (3,4 %)	56 (5,0 %)	- 32
культури та культурної спадщини, туризму	17 (2,4 %)	12 (1,1 %)	+ 5
сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей	16 (2,3 %)	18 (1,6 %)	- 2
економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва	11 (1,6 %)	34 (3,0 %)	- 23
діяльності органів місцевого самоврядування	10 (1,4 %)	21 (1,9 %)	- 11
інші питання	112 (16,0 %)	212 (18,9 %)	- 100
Всього питань	698	1124	- 426

Серед найбільш актуальних питань є питання:
комунального господарства;
соціальної політики, соціального захисту населення;
аграрної політики і земельних відносин;
освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності.

Слід зазначити, що більше 13 років до першої четвірки входили питання охорони здоров'я, які у січні-червні 2021 року перемістилися на 6 місце. Одним із факторів, який вплинув на зменшення зазначених питань були обмежувальні заходи, пов'язані із поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19).

Як і у січні-червні минулого року перше місце посіли питання комунального господарства (128, або 18,3 відсотка від загальної кількості питань), їх кількість зменшилась на 33 порівняно з аналогічним періодом минулого року. Найбільш актуальні з них:

- плата за житло та комунальні послуги – 24;
- теплостачання – 24;
- будівництво та ремонт доріг – 20;
- експлуатація та ремонт житла – 10;
- водопостачання – 10.

Найбільше звернень з даних питань надійшло від жителів Світловодської (45), Кропивницької (28), Олександрійської (18) територіальних громад. У розрізі районів: Олександрійський – 70; Кропивницький – 38; Новоукраїнський – 5; Голованівський – 4.

У січні-червні 2020 року вони становили 14,4 відсотка від загальної кількості питань.

Із третього на друге місце, порівняно з першим півріччям минулого року, перемістилися питання соціальної політики, соціального захисту населення, їх кількість зменшилась на 18 і становить 124 (або 17,8 відсотка).

Найбільше порушено питань щодо:

- призначення, перегляд розміру пенсії та її виплата – 41;
- призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 24;
- надання матеріальної допомоги – 21;

Найбільше звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло від мешканців Кропивницької (50), Олександрійської (14), Світловодської (7) територіальних громад. У розрізі районів: Кропивницький – 74; Олександрійський – 29; Голованівський – 9; Новоукраїнський – 7.

Із другого на третє місце перемістилися питання аграрної політики і земельних відносин, їх кількість зменшилась на 102 і становить 50 (або 7,2 відсотка). Найбільше порушено питань щодо:

- надання земельних ділянок у власність – 22;
- передачі в оренду земельних, майнових паїв та розрахунки за паї – 4;
- роботи селянських (фермерських) господарств – 3.

Найбільше звернень з питань аграрної політики і земельних відносин надійшло від жителів Кропивницької (8), Новомиргородської (4) міських, Новоархангельської селищної, Гурівської, Кетрисанівської сільських (по 3) територіальних громад. У розрізі районів: Кропивницький – 24; Новоукраїнський – 7; Голованівський – 6; Олександрійський – 4.

Із сьомого на четверте місце перемістилися питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності (46, або 6,6 відсотка), їх кількість зменшилась на 9. Найбільше порушено питань щодо роботи середніх та спеціальних навчальних закладів (10); позашкільної освіти та діяльності (6).

Найбільше звернень з цих питань надійшло від жителів Світловодської (19), Кропивницької (9) територіальних громад. У розрізі районів: Олександрійський – 24; Кропивницький – 15; Новоукраїнський – 3. Із Голованівського району звернень із зазначених питань не надходило.

На п'ятому місці продовжують перебувати питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, їх кількість зменшилась на 57 і становить 43 або 6,2 відсотка.

Найбільше порушено питань щодо:

неправомірних, на думку заявників, дій працівників правоохоронних органів – 10;

порушення громадського порядку, боротьба з пияцтвом, наркоманією, організованою злочинністю і корупцією – 8;

неправомірних, на думку заявників, дій працівників прокуратури – 4.

Із порушених питань звертались переважно жителі Кропивницької (18), Світловодської (5), Олександрійської (4) міських територіальних громад. У розрізі районів: Кропивницький – 29; Олександрійський – 9; Голованівський – 2. Із Новоукраїнського району звернень із зазначених питань не надходило.

На шосте місце перемістилися питання охорони здоров'я. Їх кількість, порівняно з першим півріччям 2020 року, зменшилась на 51 і становить 38 (або 5,4 відсотка). Найбільше у зверненнях порушено питань щодо:

надання безоплатної медичної допомоги – 8;

надання медичної допомоги дітям – 6;

неправомірних дій, на думку заявників, працівників охорони здоров'я – 6.

Найбільше звернень з питань охорони здоров'я надійшло від жителів Кропивницької (9), Знам'янської, Олександрійської (по 3) міських, Онуфріївської (3) селищної територіальних громад. У розрізі районів: Кропивницький – 17; Олександрійський – 7; Голованівський – 3, Новоукраїнський (3).

Із десятого на сьоме місце помістилися питання праці і заробітної плати. Їх кількість збільшилась на 5 і становить 28 (або 4,0 відсотка). Найбільше із зазначеної тематики порушено питань щодо:

оплати праці, виплати заробітної плати, розрахунків при звільненні – 14;

працевлаштування – 5;

виявлення не задекларованої праці – 2.

Найбільше звернень із зазначених питань надійшло від жителів Кропивницької та Світловодської (по 9), Маловисківської (4) міських територіальних громад. У розрізі районів: Кропивницький – 10; Олександрійський – 10; Новоукраїнський – 5. Із Голованівського району звернень із зазначених питань не надходило.

Із дванадцятого на восьме місце перемістилися питання транспорту і зв'язку, їх кількість збільшилась на 8 і становить 26 (або 3,7 відсотка). Серед зазначених питань переважають питання щодо роботи пасажирського транспорту – 17; пільгового перевезення пасажирів – 4.

Найбільше зазначених питань порушили мешканці Кропивницької (6), Олександрійської (2) міських, Олександрівської селищної (4), Кетрисанівської сільської (3) територіальних громад. У розрізі районів: Кропивницький – 17; Олександрійський – 3; Голованівський та Новоукраїнський – по 1.

4 звернення із зазначених питань надійшло від жителів інших областей.

На дев'ятому місці залишилися питання житлової політики. Їх кількість зменшилась на 6 і становить 25 (або 3,6 відсотка). Серед зазначених питань найбільше займають питання щодо поліпшення житлових умов – 12; приватизації (інших операцій з житлом) – 5. Найбільше звернень з даних питань надійшло від жителів Кропивницької (14) міської територіальної громади. У розрізі районів: Кропивницький – 17; Олександрійський – 3; Новоукраїнський – 2; Голованівський – 1.

Із сьомого на десяте місце перемістилися питання екології та природних ресурсів. Їх кількість зменшилась на 32 і становить 24 (або 3,4 відсотка). Серед них:

поводження з відходами – 12;

забруднення атмосфери – 9.

Найбільше звернень з цих питань надійшло від жителів Кропивницької (7), Світловодської (5), Знам'янської (3) міських територіальних громад. 4 звернення надійшло від жителів інших областей. У розрізі районів: Кропивницький – 14; Олександрійський – 6.

Із Голованівського та Новоукраїнського районів звернень із зазначених питань не надходило.

Одинадцятье місце займають питання культури та культурної спадщини, туризму, їх кількість збільшилась на 5 і становить 17 (2,4 відсотка). Серед зазначених питань 8 – культури та культурної спадщини, 3 – туризму. Зазначені питання порушували мешканці Світловодської (6), Маловисківської (1), Новомиргородської (1) міських, Новгородківської (1) селищної, Суботцівської (1) сільської територіальних громад. У розрізі районів: Кропивницький – 2; Олександрійський – 6; Новоукраїнський – 2. Із Голованівського району звернень із зазначених питань не надходило. Разом з цим 7 звернень із питань культури та культурної спадщини, туризму надійшли із інших областей.

Із тринадцятого на дванадцятье місце перемістилися питання сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей. Кількість зазначених питань зменшилась на 2 і становить 16 (або 2,3 відсотка). Серед зазначених питань 6 – щодо виховання дітей, у тому числі надання матеріальної допомоги дітям та створення їм необхідних житлово-побутових умов. Зазначені питання порушували жителі Кропивницької (3), Світловодської (1) міських, Голованівської та Приютівської (по 1) селищних, Великоандрусівської, Великосеверинівської, Гурівської, Первозванівської, Рівнянської (по 1) сільських територіальних громад. У розрізі районів: Кропивницький – 8; Олександрійський – 3; Голованівський та Новоукраїнський – по 1. 3 звернення надійшло із інших областей.

Разом з цим, слід зазначити, що звернень з питань діяльності місцевих органів виконавчої влади не надходило. У першому півріччі 2020 року їх кількість становила 52.

Кількість питань щодо діяльності органів місцевого самоврядування зменшилась на 11 і становить 10, серед них 6 надійшло із Кетрисанівської територіальної громади. Всі звернення надійшли із Кропивницького району.

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 2021 року 69 звернень надіслано за належністю (ст. 7 Закону України "Про звернення громадян"), на 283 (44,7 відсотка) – надані роз'яснення по суті порушених питань; 206 (32,5 відсотка) – задоволено, з них 19 – частково; 29 – перебуває у стадії розгляду, 41 – не підлягає розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), 5 – повернуто авторам звернення (ст.5 Закону України "Про звернення громадян").

III. Безоплатна правова допомога

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 відділі роботи із зверненнями громадян. Протягом першого півріччя 2021 року 28 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.

Крім цього, правову допомогу громадянам надають Регіональний центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Кіровоградській області та місцеві центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

Одним із важливих напрямків діяльності зазначених центрів є посилення правових можливостей і правової спроможності представників соціально вразливих груп, територіальних громад, спільнот. Місцевими центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги (Голованівським, Кропивницьким, Олександрійським) у ході налагодження тісної співпраці з органами місцевого самоврядування протягом першого півріччя 2021 року укладено 4 нових меморандуми про співпрацю, проведено 54 правопросвітницьких заходи, 26 робочих зустрічей, круглих столів, 42 консультаційних пункти, 8 тренінгів (для посадових осіб органів місцевого самоврядування), 7 спільних прийомів громадян.

IV. 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 Президента забезпечено:

1) проведення особистого звітування голови райдержадміністрації перед головою обласної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян (24 червня 2021 року, відповідно до графіка особистих доповідей голів районних державних адміністрацій Кіровоградської області перед головою обласної державної адміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян у 2021 році, затвердженого головою облдержадміністрації 16 грудня 2020 року прозвітував голова Голованівської райдержадміністрації. Звітування проведене в режимі он-лайн. За результатами звіту підготовлене протокольне доручення голови обласної державної адміністрації. Стан виконання протокольних доручень контролюється відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації;

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

14 квітня 2021 року – в управлінні інфраструктури облдержадміністрації;

11 травня 2021 року – у Кропивницькій райдержадміністрації;

10 червня 2021 року – у Голованівській райдержадміністрації;

3) проведення особистого та особистого виїзного прийому громадян керівництвом облдержадміністрації.

Особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації проводився відповідно до графіків, затверджених розпорядженнями голови облдержадміністрації від 19 листопада 2020 року № 764-р, від 18 січня 2021 року № 29-р, від 03 червня 2021 року № 442-р "Про нову редакцію графіка особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації".

На особистих прийомах керівництвом облдержадміністрації прийнято 53 громадянини, що на 70 менше порівняно з відповідним періодом 2020 року. З них, 27 громадян прийнято на особистих виїзних прийомах.

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

Протягом січня-червня 2021 року на особистих прийомах керівництвом районних державних адміністрацій, міських, селищних, сільських рад територіальних громадах прийнято 4210 осіб, що на 2783 більше порівняно з відповідним періодом 2020 року, в тому числі на виїзних прийомах – 460 (на 367 більше).

Найбільша кількість громадян прийнята на особистих прийомах керівництвом:

територіальних громад:

Суботцівської сільської – 551;
Заваллівської сільської – 528;
Злинської сільської – 422;
Петрівської селищної – 401;
Попельнастівської сільської – 326;
Мар'янівської сільської – 167;
Компаніївської селищної – 161;
Рівнянської сільської – 144;
Кетрисанівської сільської – 113;
Олександрійської міської – 109.

Найменше громадян прийнято керівництвом Новоархангельської, Новгородківської селищних, Гурівської сільської (по 2), Тишківської сільської (6), Онуфріївської селищної (9) рад територіальних громад.

Не прийнято жодного громадянина керівництвом Долинської, Новомиргородської міських, Пантаївської, Смолінської, Устинівської селищних рад територіальних громад.

4) 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 2021 року працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, відповідно до графіка перевірок додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації та районних державних адміністраціях, затвердженого головою облдержадміністрації 16 грудня 2020 року, надано практичну допомогу та перевірено роботу із зверненнями громадян) в управлінні інфраструктури облдержадміністрації; Голованівській, Кропивницькій, Новоукраїнській, Олександрійській райдержадміністраціях.

За результатами перевірок підготовленні довідки, які були надіслані в управління інфраструктури облдержадміністрації та райдержадміністрації для усунення виявлених недоліків;

5) проведення постійного моніторингу звернень громадян, які надходять до облдержадміністрації, райдержадміністрацій, міських, селищних, сільських рад територіальних громад, доведення результатів моніторингу до відома голови облдержадміністрації, керівництва райдержадміністрацій та міських, селищних, сільських рад територіальних громад для відповідного реагування;

б) роботу "гарячої телефонної лінії".

Протягом січня-червня 2021 року до Кіровоградського регіонального контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" надійшло 16845 усних звернень, з них: на 123 – надані консультації операторами контактного центру; 187 – взято до відома, з них, 86 – подяки, вітання; 23 – не підлягає розгляду; 16512 – надіслано на розгляд, з них:

13953 – задоволено та частково задоволено; на 2107 – надані роз'яснення; 11 – перебуває на додатковому контролі; 441 – перебуває на розгляді.

При районних державних адміністраціях, міських, селищних, сільських рад територіальних громадах працюють телефонні "гарячі лінії". Протягом першого півріччя 2021 року на такі телефонні лінії звернулося 1575 громадян, що на 190 більше порівняно з аналогічним періодом 2020 року. Безпосередньо до керівників райдержадміністрацій, міських, селищних, сільських рад територіальних громад, під час проведення телефонних "гарячих ліній", звернулося 164 громадянини, що на 70 менше порівняно з відповідним періодом минулого року. Найбільше громадян звернулося на "гарячі лінії" Кропивницької (1260), Світловодської (57), Олександрійської (40), Долинської (31) міських, Первозванівської (34), Великосєверинівської (32) сільських рад територіальних громад.

Також телефонна "гаряча лінія" працює у департаменті соціального захисту населення облдержадміністрації, на яку протягом першого півріччя 2021 року звернулося 93 громадянини;

7) періодичне висвітлення інформації про роботу із зверненнями громадян на офіційному веб-сайті облдержадміністрації, зокрема: у січні 2021 року оприлюднені підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації у 2020 році, у квітні 2021 року – за I квартал 2021 року, у липні 2021 року – за перше півріччя 2021 року.

Також найбільш актуальні питання, що порушують громадяни у зверненнях висвітлюються в обласних, міських та районних газетах.

З метою стабілізації епідеміологічної ситуації, спричиненої коронавірусом COVID-19 проведення засідань обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян тимчасово призупинено.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ:

1. Місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування області протягом першого півріччя 2021 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. Аналіз надходження звернень громадян до обласної державної адміністрації свідчить, що їх кількість зменшилась на 31,6 відсотка порівняно з аналогічним періодом минулого року.

3. Зменшилась кількість надходжень звернень громадян до облдержадміністрації від Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України та Верховної Ради України.

Також зменшилось на 265 порівняно з першим півріччя 2020 року, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулися до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 398 (62,9 відсотка). Проте їх питома вага зменшилась на 8,8 відсотка.

4. Протягом першого півріччя 2021 року надійшло 1 повторне звернення та порівняно з аналогічним періодом 2020 року зменшилась кількість неодноразових звернень на 22,6 відсотка, при цьому питома вага таких звернень становить 27,0 відсоток та зросла на 3,1 відсотка порівняно аналогічним періодом 2020 року.

5. Кількість колективних звернень до обласної державної адміністрації зменшилась на 46,2 відсотка порівняно зі звітним періодом минулого року.

6. За підсумками січня-червня 2021 року спостерігається зменшення кількості звернень від категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки на 40,0 відсотків. При цьому питома вага звернень від цих категорій громадян зменшилась лише на 1,7 відсотка.

7. У зверненнях до обласної державної адміністрації у першому півріччі 2021 року порушено 698 різноманітних питань. Передусім, комунального господарства; соціальної політики, соціального захисту населення, аграрної політики і земельних відносин; освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян; охорони здоров'я на які загалом припадає 38,5 відсотків від усіх порушених громадянами питань. Ці тенденції в цілому спостерігалися і протягом аналогічних періодів 2018, 2019 та 2020 років.

Попри те, що у першому півріччі 2021 року порівняно із аналогічним періодом 2020 року загальна кількість звернень і порушених у них питань зменшилася відповідно на 31,6 та 37,9 відсотка, спостерігається зростання кількості звернень з питань праці та заробітної плати на 21,1 відсотка, транспорту і зв'язку на 44,4 відсотка, культури та культурної спадщини на 41,7 відсотка.

8. Аналіз результативності розгляду звернень, які надійшли до обласної державної адміністрації свідчить, що 32,5 відсотка порушених у зверненнях питань вирішено позитивно, на 44,7 відсотка звернень – надані роз'яснення, звернення, які відмовлені у задоволенні відсутні.

9. Надавалися безоплатні консультації особам, які потребують соціального захисту та підтримки.

10. Забезпечено:

1) проведення особистих, в тому числі виїзних прийомів громадян керівництвом обласної, районних державних адміністрацій та міськими, селищними, сільськими головами;

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

3) роботу "гарячих телефонних ліній";

4) проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування;

5) проведення дня контролю.

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

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

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

Сергій ОЛЕКСІЄНКО