

ДОВІДКА
про стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до
облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів
місцевого самоврядування області у 2020 році

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 Президента) 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 – "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".

II. Надходження звернень громадян до обласної державної адміністрації
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.	Разом	1567	1806	- 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 відсотка) надійшло поштою (з яких, 393 звернення – електронною поштою, що на 106 більше порівняно з 2019 роком) та 171 (10,9 відсотка) 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 відсотка). Проте їх питома вага від

загальної кількості звернень збільшилась на 7,8 відсотка порівняно з 2019 роком.

Протягом 2020 року надійшло 4 повторних звернення, збільшилось на 4 та порівняно з 2019 роком зросла кількість неодноразових звернень на 6,3 відсотка і становить 487, при цьому питома вага таких звернень становить 31,1 відсотка та зросла на 5,7 відсотків 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 відсотка).

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

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

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 до обласної державної адміністрації, 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.

**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
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
Праця і заробітна плата, охорона праці, промислова безпека	48 (2,6 %)	61 (2,7 %)	- 13
Економічна, цінова політика, регіональна політика та будівництво, підприємництво	47 (2,5 %)	58 (2,6 %)	- 11
Діяльність органів місцевого самоврядування	41 (2,2 %)	93 (4,2 %)	- 52
Транспорт і зв'язок	37 (2,0 %)	71 (3,2 %)	- 34

1	2	3	4
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	298 (15,9 %)	189 (8,5 %)	+ 109
Всього питань	1880	2212	- 332

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, зменшилися 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 залишилися 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").

III. Безоплатна правова допомога

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 щосередини 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.

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. Відтак, фахівці місцевих центрів налагоджують тісну співпрацю з органами місцевого самоврядування, зокрема Голованівським, Кропивницьким, Олександрійським центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги протягом 2020 року укладено 3 нових меморандуми про співпрацю, проведено 128 правопросвітницьких заходів, 48 робочих зустрічей, 12 правових флешмобів, 7 спільних прийомів громадян, 185 виїзних прийомів, 2 круглих столи, 8 дистанційних пунктів доступу до безоплатної вторинної правової допомоги, 4 тренінги, в режимі он-лайн, для посадових осіб органів місцевого самоврядування з питань удосконалення надання безоплатної первинної правової допомоги.

Висновки

1. Аналіз надходження звернень громадян до обласної державної адміністрації свідчить, що їх кількість зменшилась на 13,2 відсотка.

Загальні тенденції надходження звернень громадян до обласної державної адміністрації (у контексті динаміки) у розрізі регіонів дещо змінилися. У 2020 році спостерігається збільшення надходження звернень від жителів 7 регіонів:

Голованівський район – на 26,0 відсотків;

Добровеличківський район – на 14,3 відсотка;

Долинський район – на 38,3 відсотка;

Кропивницький район – на 28,6 відсотка;

Олександрівський район – на 66,7 відсотка;

Онуфріївський район – на 65,5 відсотка;

Новгородківський район – у 4 рази.

У 2019 році спостерігалось збільшення кількості звернень із 12 регіонів, при середньому показнику збільшення по області на 16,3 відсотка. Проте серед вищезазначених районів збільшення відбулося лише від жителів Долинського (+ 42 відсотка) та Олександрівського (+ 21,8 відсотка) районів.

2. Протягом 2020 року надійшло 4 повторних звернення та порівняно з 2019 роком зросла кількість неодноразових звернень на 6,3 відсотка, при цьому питома вага таких звернень становить 31,1 відсоток та зросла на 5,7 відсотка порівняно з 2019 роком.

3. Протягом 2020 року кількість колективних звернень до обласної державної адміністрації зросла на 31,9 відсотка порівняно з 2019 роком, при цьому беззаперечними "лідерами" залишаються м.Кропивницький та м.Олександрія.

4. За підсумками 2020 року, на відміну від 2019 року, спостерігається зменшення кількості звернень від категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки на 24,4 відсотка.

5. У зверненнях до обласної державної адміністрації у 2020 році порушено 1880 різноманітних питань. Передусім, соціального захисту, комунального господарства, аграрної політики і земельних відносин, охорони здоров'я, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян на які загалом припадає 57,0 відсотків від усіх порушених громадянами питань. Ці тенденції в цілому спостерігалися і протягом 2018 та 2019 років.

Попри те, що у 2020 році порівняно із 2019 роком загальна кількість звернень і порушених у них питань зменшилась відповідно на 13,2 та 15,0 відсотків, спостерігається зростання більш ніж у два рази кількості звернень з питань екології та природних ресурсів (найбільше таких звернень надійшло від жителів м.Кропивницького (22), Кропивницького (18) району та м.Світловодська (8)).

6. Аналіз результативності розгляду звернень, які надійшли до обласної державної адміністрації свідчить, що 30,6 відсотка порушених у зверненнях питань вирішено позитивно, на 52,0 відсотка звернень – надані роз'яснення, звернення, які відмовлені у задоволенні відсутні.

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

IV. Надходження звернень до обласної, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області

Всього до обласної, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області протягом 2020 року надійшло 59062 звернення громадян, що на 12892, менше порівняно з 2019 роком.

Надходження повторних звернень зменшилось на 138 і становить 309, що складає 0,5 відсотка від загальної кількості звернень і на 30,9 відсотка менше аналогічного показника 2019 року. При цьому питома вага таких звернень майже не змінилася.

Найбільше повторних звернень надійшло до міських рад міст обласного значення (166), зокрема Кропивницької міської ради (93, або 0,7 відсотка від їх загальної кількості з регіону), Олександрійської міської ради (34, або 1,0 відсоток), Світловодської міської ради (39, або 1,2 відсотка).

До Знам'янської міської ради повторних звернень не надходило.

Слід зазначити, що ці тенденції спостерігалися і у 2019 році, коли кількість повторних звернень збільшилась на 21,5 відсотка, за виключенням Знам'янської міської ради.

Протягом 2020 року надійшло 1982 колективних звернення, що складає 3,4 відсотка від загальної кількості звернень за цей період, та на 6,3 відсотка менше, ніж за 2019 рік.

Збільшилось надходження колективних звернень до обласної державної адміністрації на 44 і становить 182, або 11,6 відсотка від їх загальної кількості, обласної ради на 4 і становить 28, або 26,4 відсотка, районних рад на 8 і становить 44, або 10,0 відсотків та міських рад міст обласного значення на 4 і становить 995, або 4,4 відсотка.

Найбільше колективних звернень надійшло до Кропивницької (589, або 4,3 відсотка від їх загальної кількості з регіону), Олександрійської (234, або 6,7 відсотка), Світловодської (101, або 3,2 відсотка), Знам'янської (71, або 4,8 відсотка) міських рад. Ці тенденції є протилежні тим, які спостерігалися 2019 році, за виключенням надходжень колективних звернень до міських рад міст обласного значення.

Значна частина звернень громадян у 2020 році надійшла до обласної, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області від найменш соціально захищених громадян (за категоріями авторів звернень), а саме 12029 звернень, у тому числі:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій – 3218, або 5,4 відсотка від загальної кількості, порівняно з 2019 роком зменшилось на 283;

від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 3279, або 5,6 відсотків. У порівнянні з 2019 роком їх кількість зменшилась на 713;

від ветеранів праці – 376, або 0,6 відсотка. У порівнянні з 2019 роком їх кількість зменшилась на 283;

від дітей війни – 1019, або 1,7 відсотка. У порівнянні з 2019 роком їх кількість зменшилась на 1258;

від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 3332, або 5,6 відсотків. У порівнянні з 2019 роком їх кількість збільшилась 298;

від учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від наслідків Чорнобильської катастрофи – 805, або 1,4 відсотка. У порівнянні з 2019 роком їх кількість зменшилась на 273.

Питома вага звернень від цих категорій громадян за 2020 рік склала 20,4 відсотка від загальної кількості. Протягом 2019 року від найменш соціально захищених категорій громадян надійшло 14541 звернення, і питома вага їх складала 20,2 відсотка. Збільшення спостерігається лише від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь. У 2019 році, спостерігалось суттєве збільшення кількості звернень за категорією осіб з інвалідністю, учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від наслідків Чорнобильської катастрофи.

Протягом 2020 року порівняно з 2019 роком спостерігалось зменшення надходження звернень громадян до місцевих органів виконавчої влади та всіх органів місцевого самоврядування області.

Найбільше звернень протягом 2020 року отримано Кропивницькою (13800 або 23,4 відсотка від загальної кількості звернень), Олександрійською (3475 або 5,9 відсотка), Світловодською (3128 або 5,3 відсотка), Знаменською (1474 або 2,5 відсотка) міськими радами міст обласного значення, Маловисківською (2520 або 4,3 відсотка), Помічнською (968, або 1,6 відсотків), Новоукраїнською (725, або 1,2 відсотка), Бобринецькою (681, або 1,2 відсотка) міськими радами міст районного значення, Петрівською (491, або 0,8 відсотка), Приютівською (472, або 0,8 відсотка) селищними радами, Гайворонською (719, або 1,2 відсотка), Онуфріївською (675, або 1,1 відсоток), Маловисківською (638 або 1,1 відсоток), Новоукраїнською (628 або 1,1 відсоток) районними державними адміністраціями.

Найменше – Вільшанською (214 або 0,4 відсотка), Компаніївською (247 або 0,4 відсотка) районними державними адміністраціями.

Слід зазначити, що ці тенденції дещо відрізняються від 2019 року, зокрема, до міських рад міст районного значення добавились Помічнська та Новоукраїнська міські ради, Петрівська та Приютівська селищні ради, Онуфріївська та Новоукраїнська райдержадміністрації.

У зверненнях порушено 59962 питання, що на 13017 менше порівняно з 2019 роком.

Незважаючи на значне зменшення (на 3875), порівняно з 2019 роком, питань соціального захисту населення вони залишились на першому місці і їх кількість становить 20557 (34,3 відсотка), проте питома вага майже не змінилась (33,5 відсотка). Збільшення зазначених питань відбулося лише до міських рад міст районного значення (+ 79).

На друге місце перемістились питання аграрної політики і земельних відносин – 12386 (20,7 відсотків), зменшилось на 1598. Збільшення зазначених питань відбулося лише до сільських рад та сільських рад об'єднаних територіальних громад. Збільшення відбулося в основному з питань виділення земельних ділянок у власність.

На третьому місці знаходяться питання комунального господарства – 9097 (15,2 відсотка). Надходження зазначених питань зменшилось на 5170. Зменшення відбулося до всіх місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області.

На четвертому місці перебувають питання охорони здоров'я, їх кількість збільшилась на 762 і становить 3799 (6,3 відсотка). Надходження зазначених звернень збільшилось в основному за рахунок звернень жителів міст обласного значення. На значне зростання зазначених питань вплинула також і епідеміологічна ситуація, спричинена коронавірусом COVID-19.

Також збільшилось надходження звернень з питань сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей (з 805 до 842) та діяльності центральних органів виконавчої влади (з 10 до 44).

По всіх інших питаннях відбулося зменшення звернень.

Всього місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування області протягом 2020 року позитивно вирішені питання, порушені у 32624 зверненнях, що становить більше 55,0 відсотків від загальної кількості та їх питома вага залишилась на рівні 2019 року.

Згідно з планом роботи обласної державної адміністрації на 2021 рік стан роботи із зверненнями громадян передбачено розглянути на засіданнях колегії облдержадміністрації у січні та липні 2021 року.

Висновки

1. Аналіз надходження звернень громадян до Кіровоградської обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області протягом 2020 року свідчить, що кількість звернень і кількість порушених у них питань зменшилась майже на 18,0 відсотків, порівняно з 2019 роком. У 2019 році спостерігалася зворотна тенденція (збільшення звернень та порушених у них питань відповідно на 3,9 та 3,4 відсотків).

Даний факт можна пояснити, зокрема, тим, що з березня 2020 року з метою стабілізації епідеміологічної ситуації, спричиненої коронавірусом COVID-19, проведення особистих прийомів громадян в органах державної влади та органах місцевого самоврядування було скасовано. Як наслідок, за підсумками 2020 року кількість звернень, отриманих на особистому прийомі, зменшилась на 5457, або 32,8 відсотка, порівняно 2019 роком та становить 11158.

2. Протягом 2020 року надійшло 309 повторних звернень та порівняно з 2019 роком їх кількість зменшилась на 30,9 відсотка, при цьому питома вага таких звернень становить 0,5 відсотка та майже не змінилася порівняно з 2019 роком.

3. Протягом 2020 року кількість колективних звернень складає 3,4 відсотка від загальної кількості та зменшилась на 6,3 відсотка.

4. За підсумками 2020 року, як і у 2019 році, спостерігається зменшення кількості звернень від категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, відповідно на 17,2 та 3,2 відсотка. Збільшення спостерігається лише від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь. У 2019 році спостерігалось суттєве збільшення кількості звернень за категорією осіб з інвалідністю, учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від наслідків Чорнобильської катастрофи.

5. У зверненнях у 2020 році порушено 59962 різноманітних питання. Передусім, соціального захисту, аграрної політики і земельних відносин, комунального господарства, охорони здоров'я, на які загалом припадає 76,4 відсотка від усіх порушених громадянами питань. Ці тенденції в цілому спостерігалися і протягом 2019 року.

6. Аналіз результативності розгляду звернень, які надійшли до обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області, свідчить, що 55,0 відсотків порушених у зверненнях питань вирішено позитивно, на 39,7 відсотка звернень надано роз'яснення, відмовлено у задоволенні – 1,7 відсотка звернень.

V. 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"

2. На виконання Указу Президента 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. Звітування проводилось в режимі он-лайн. За

результатами звітів підготовлені протокольні доручення голови обласної державної адміністрації. Стан виконання протокольних доручень контролюється головними спеціалістами відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації;

3) проведення дня контролю, в рамках якого перевірено стан виконання Указу Президента 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 2020 року – Олександрівською райдержадміністрацією;

07 жовтня 2020 року – Компаніївською райдержадміністрацією;

12 листопада 2020 року – Онуфріївською райдержадміністрацією;

08 грудня 2020 року – Знам'янською райдержадміністрацією;

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

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.

Голови райдержадміністрацій та міські голови проводили особисті прийоми громадян відповідно до затверджених графіків. Про час і місце прийому повідомлялося через місцеві засоби масової інформації. Також, керівництвом райдержадміністрацій проводилися виїзні прийоми за місцем проживання громадян.

З метою стабілізації епідеміологічної ситуації, спричиненої коронавірусом COVID-19, з 18 березня 2020 року проведення особистих прийомів було скасовано.

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 громад 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;

Поміччанської 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;

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.

За результатами перевірок підготовленні довідки, які були надіслані у відповідні структурні підрозділи облдержадміністрації та райдержадміністрації для усунення виявлених недоліків;

б) проведення постійного моніторингу звернень громадян, які надходять до облдержадміністрації, райдержадміністрацій, виконавчих комітетів міських рад

міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громад, доведення результатів моніторингу до відома голови облдержадміністрації, керівництва райдержадміністрацій, виконавчих комітетів міських рад міст обласного значення та міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громад для відповідного реагування;

7) роботу "гарячої телефонної лінії".

Протягом 2020 року до Кіровоградського регіонального 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 громад, під час проведення "гарячих ліній", звернулося 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 ради.

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

8) 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.

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

VI. Недоліки при роботі із зверненнями громадян

Недостатньо уваги приділялося проведенню особистих прийомів громадян керівництвом Онуфріївської райдержадміністрації (прийнято 3 громадянини, виїзні прийоми не проводились). Керівництвом Маловисківської райдержадміністрації, Світловодської міської ради, Тишківської сільської ради взагалі особисті прийоми не проводились.

Не достатньо активною була робота телефонних "гарячих ліній" у Голованівській (2 дзвінка), Компаніївській (6 дзвінків) райдержадміністраціях. До Добровеличківської, Новгородківської, Новоархангельської райдержадміністрацій та Знам'янської міської ради дзвінків на "гарячу лінію" взагалі не надходило.

Проте, до Кіровоградського обласного контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" від жителів: Голованівського, району надійшло 598 дзвінків, з них надіслано на розгляд до райдержадміністрації – 170; Добровеличківського – 647, надіслано до райдержадміністрації – 59; Новгородківського – 198, надіслано до райдержадміністрації – 68; Новоархангельського – 445, надіслано до райдержадміністрації – 168, Компаніївського – 205, надіслано до райдержадміністрації – 86; м.Знам'янки – 1319, надіслано до виконавчого комітету міської ради – 214.

Послаблено виконавську дисципліну у Знам'янській, Маловисківській райдержадміністраціях, Великоандрусівській, Мар'янівській, Тишківській сільських радах, зокрема несвоєчасно надані інформації про стан виконання доручення першого заступника голови облдержадміністрації до листа Департаменту з питань звернень громадян Офісу Президента України від 07 грудня 2020 року № 22-02/1830 щодо надання інформаційних матеріалів про підсумки проведеної роботи зі зверненнями громадян у місцевих державних адміністраціях та органах місцевого самоврядування області у 2020 році згідно з вимогами 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" і статистичного звіту.

Не забезпечено дотримання Добровеличківською райдержадміністрацією графіка перевірок діяльності структурних підрозділів райдержадміністрації щодо розгляду звернень громадян на 2020 рік та графіка особистого звітування керівників структурних підрозділів та голів місцевих рад перед головою районної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян на 2020 рік, затверджені головою Добровеличківської райдержадміністрації 13 грудня 2019 року;

Не забезпечено періодичне висвітлення роботи із зверненнями громадян у засобах масової інформації у Благовіщенській, Бобринецькій, Гайворонській, Голованівській, Добровеличківській, Знам'янській, Долинській, Новоархангельській, Олександрівській райдержадміністраціях.

VII. ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ:

1. Місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування області протягом 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. Зменшилась кількість надходжень звернень громадян до облдержадміністрації від Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України та Верховної Ради України.

Також 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.

3. Найбільш актуальними питаннями, які порушують жителі області у зверненнях до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області, є питання соціального захисту населення, зокрема надання матеріальної допомоги жителям області; аграрної політики і земельних відносин, зокрема виділення земельних ділянок у власність; охорони здоров'я, зокрема надання безоплатної медичної допомоги, комунального господарства, зокрема теплопостачання, водопостачання, благоустрій прибудинкових територій.

4. 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 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 підтримку 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. Всього місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування області протягом 2020 року позитивно вирішені питання, порушені у 32624 зверненнях, що становить більше 55,0 відсотків від загальної кількості.

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

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

Сергій ОЛЕКСІЄНКО