

ДОВІДКА

про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до обласної, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області протягом січня-вересня 2021 року порівняно з відповідним періодом 2020 року

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.

2. На виконання Указу забезпечено:

1) проведення особистого звітування голів райдержадміністрацій, 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:

26 травня 2021 року прозвітував заступник голови Кропивницької райдержадміністрації Ігор Демчук.

24 червня 2021 року прозвітував голова Голованівської райдержадміністрації Олег Голімбієвський.

Звітування проведені в режимі он-лайн. За результатами звіту підготовлені протокольні 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;

28 липня 2021 року – у департаменті економіки облдержадміністрації;

02 серпня 2021 року – у департаменті житлово-комунального господарства облдержадміністрації;

15 вересня 2021 року – у департаменті фінансів облдержадміністрації;

3) проведення перевірок роботи із зверненнями громадян, відповідно до графіка перевірок додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації та районних державних адміністраціях, затвердженого головою облдержадміністрації 16 грудня 2020 року (протягом січня – вересня 2021 року проведено перевірки:

в управлінні інфраструктури облдержадміністрації;

у департаменті економічного розвитку та торгівлі облдержадміністрації;
 у департаменті житлово-комунального господарства облдержадміністрації;
 у департаменті фінансів облдержадміністрації;
 у Кропивницькій райдержадміністрації;
 у Новоукраїнській райдержадміністрації;
 у Голованівській райдержадміністрації;
 в Олександрійській райдержадміністрації);

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

5) роботу "гарячої телефонної лінії" протягом січня-вересня 2021 року до Кіровоградського регіонального контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" надійшло 25807 усних звернень, з них: на 168 – надані консультації операторами "гарячої лінії"; 314 – взято до відома, з них 123 – подяки, вітання; 32 – не підлягає розгляду; 25293 – надіслано на розгляд, з них 21116 задоволено та частково задоволено; на 3593 – надані роз'яснення; 571 – перебуває на розгляді; 13 – перебувають на додатковому контролі. Найчастіше громадяни порушували питання комунального господарства (57,0 % від загальної кількості), соціального захисту населення (6,0 % від загальної кількості);

8) періодичне висвітлення інформації про роботу із зверненнями громадян на офіційному веб-сайті облдержадміністрації, зокрема: оприлюднені довідки 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, за I квартал 2021 року та перше півріччя 2021 року.

II. Інформаційно-аналітичні дані

СТАТИСТИЧНІ ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації протягом січня-вересня 2021 року порівняно з відповідним періодом 2020 року

1	Звідки надійшли 2	Кількість звернень		
		січень-вересень 2021 року 3	січень-вересень 2020 року 4	+ (-) 5
I.	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	95 (9,5 %)	169 (13,3 %)	- 74
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	27	53	- 26
1.1	За допомогою засобів телефонного зв'язку	9 (1,0 %)	6 (0,5 %)	3

1	2	3	4	5
II.	Надійшло поштою	899 (89,3 %)	1097 (85,7 %)	- 198
	через уповноважену особу	1	0	1
	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	353 (35,2 %)	378 (29,7 %)	- 25
	Офіс Президента України	140 (14,0 %)	173 (13,6 %)	- 33
	Кабінет Міністрів України	39 (3,9 %)	48 (3,8 %)	- 9
	Верховну Раду України	20 (2,0 %)	29 (2,3 %)	- 9
IV.	Разом	1003	1272	- 269
	у т.ч. безпосередньо від громадян	649 (64,7 %)	894 (70,3 %)	- 245

До обласної державної адміністрації протягом січня-вересня 2021 року надійшло 1003 звернення громадян, що на 245 менше порівняно з відповідним періодом 2020 року.

Із загальної кількості звернень 899 (або 89,3 відсотка) надійшло поштою (з яких, 306 (30,5 відсотків) – електронною поштою, що на 198 менше порівняно з січнем-вереснем 2020 року), 95 (або 9,5 відсотка) отримано на особистих прийомах громадян керівництвом облдержадміністрації, 9 громадян (або 1,0 відсоток) звернулось за допомогою засобів телефонного зв'язку.

Через Офіс Президента України надійшло 140 (або 14,0 відсотка) звернень, що на 33 менше порівняно із аналогічним періодом 2020 року.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України зменшилась на 9 порівняно з січнем-вереснем 2020 року і становить 39 (або 3,9 відсотка).

Через Верховну Раду України надійшло 20 звернень, що на 9 менше порівняно з відповідним періодом минулого року.

Зменшилось на 245 порівняно з аналогічним періодом 2020 року, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулись до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 649 (або 64,7 відсотка). Разом з цим їх питома вага зменшилась лише на 5,6 відсотка.

Протягом січня-вересня 2021 року надійшло 3 повторних звернення та 310 неодноразових звернень, що на 54 менше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації зменшилась на 57 порівняно з січнем-вереснем 2020 року і становить 91 (або 9,1 відсотка).

У розрізі районів найбільше колективних звернень надійшло із Кропивницького (37, або 3,7 відсотка від загальної кількості з даного району),

Олександрійського (25, або 2,5 відсотка від загальної кількості з даного району).

У розрізі територіальних громад найбільше колективних звернень надійшло від жителів Кропивницької (19), Світловодської (11).

Усього, з урахуванням колективних звернень, до обласної державної адміністрації протягом січня-вересня 2021 року звернулося 5783 громадянина, що на 3547 менше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

За категорією авторів:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій надійшло 41 звернення (зменшилось на 14), від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 38 (зменшилось на 40), від "дітей війни" – 11 (зменшилось на 14), від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 7 (залишилось на рівні відповідного періоду минулого року). Поряд із зазначеним зменшенням спостерігається збільшення звернень від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєне почесне звання "Мати-героїня" на 15 і становить 33 та ветеранів праці – на 1 і становить 8.

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації протягом січня-вересня 2021 року, 866 – становлять заяви (клопотання), 18 – пропозиції, з них, 7 – подяки, 39 – скарги, крім цього, надійшло 80 інформаційних запитів.

За територіальною ознакою:

як свідчить аналіз надходження звернень до обласної державної адміністрації, протягом січня-вересня 2021 року найбільше звернень надійшло від жителів Кропивницької (316), Світловодської (108), Олександрійської (69) міських територіальних громад.

Аналіз надходження звернень у розрізі нових районів показує, що лідирують два райони: Кропивницький (515 звернень, або 51,3 відсотка від загальної кількості) та Олександрійський (216, або 21,5 відсотка).

Кількість звернень із Голованівського району становить 69 (або 6,9 відсотка), Новоукраїнського району - 58 (або 5,8 відсотка).

У зверненнях, що надійшли до обласної державної адміністрації порушено 1145 питання.

**КІЛЬКІСТЬ ПИТАНЬ,
порушених у зверненнях громадян, що надійшли до
облдержадміністрації протягом січня-вересня 2021 року, порівняно з
відповідним періодом 2020 року**

Назва питання	січень- вересень 2021 рік	січень- вересень 2020 рік	+ (-)
соціальної політики, соціального захисту населення	215 (18,8 %)	194 (12,6 %)	+ 21
комунального господарства	184 (16,0 %)	212 (13,8 %)	- 28
аграрної політики і земельних відносин	96 (8,4 %)	206 (13,4 %)	- 110
охорони здоров'я	76 (6,6 %)	127 (8,3 %)	- 51
забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	73 (6,4 %)	132 (8,6 %)	- 59
освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	61 (5,3 %)	64 (4,2 %)	- 3
праці і заробітної плати	43 (3,8 %)	35 (2,3 %)	+8
транспорту і зв'язку	42 (3,7 %)	27 (1,8 %)	+ 15
екології та природних ресурсів	37 (3,2 %)	79 (5,1 %)	- 42
житлової політики	36 (3,1 %)	45 (2,9 %)	- 9
сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей	24 (2,1 %)	24 (1,6 %)	0
культури та культурної спадщини, туризму	25 (2,2 %)	20 (1,3 %)	+ 5
діяльності органів місцевого самоврядування	23 (2,0 %)	32 (2,1 %)	- 9
економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва	20 (1,7 %)	43 (2,8 %)	- 23
інші питання	190 (16,6 %)	296 (16,4 %)	- 106
Всього питань	1145	1536	- 391

Протягом січня-вересня 2021 року порівняно з відповідним періодом минулого року перше місце займають питання соціальної політики, соціального захисту населення, які у січні-вересні 2020 року займали третє місце, їх кількість збільшилась на 21 і становить 215 (або 18,8 відсотка).

Серед основних питань:

призначення, перегляд розміру пенсії та її виплата – 67;

надання матеріальної допомоги – 43;

призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 38.

Найбільше звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло від мешканців Кропивницької (86), Олександрійської (19), Світловодської (11) міських; Новоархангельської, Онуфріївської, Приютівської селищних, Долинської міської, Знам'янської міської, Гурівської, Дмитрівської, Суботцівської сільської (по 5) територіальних громад.

Друге місце – питання комунального господарства – 184 (або 16 відсотків). Порівняно з аналогічним періодом минулого року, їх кількість зменшилася на 28. Серед порушених питань:

- плата за житло та комунальні послуги – 36;
- будівництво та ремонт доріг – 35;
- теплостачання – 24;
- благоустрій населених пунктів, прибудинкових територій – 16;
- водопостачання – 15;
- експлуатація та ремонт житла – 14.

Зазначені питання порушували в основному жителі Світловодської – 50, Кропивницької (41), Олександрійської (27) міських територіальних громад.

Питання аграрної політики і земельних відносин займають третю позицію, їх кількість зменшилась на 110 і становить 96 (або 8,4 відсотка), з них 43 – надання земельних ділянок у власність, 11 – передача в оренду паїв та розрахунки за них.

Питання аграрної політики і земельних відносин надійшли від жителів: Кропивницької (18), Гайворонської, Новомиргородської, Помічянської міських, Олександрівської селищної, Катеринівської, Гурівської (по 4), Долинської міської, Устинівської, Новоархангельської селищної (по 3), Благовіщенської міської, Великосеверинівської, Кетрисанівської, Первозванівської сільських (по 2) територіальних громад.

Четверте місце – питання охорони здоров'я – 76 (6,6 відсотка). Кількість відповідних питань зменшилася на 51 порівняно з відповідним періодом минулого року. Серед основних питань: надання безоплатної медичної допомоги – 20, надання медичної допомоги дітям – 10, неправомірні дії працівників охорони здоров'я – 8. Найбільше з цих питань звернулися жителі Кропивницької (17), Олександрійської (6), Знам'янської (4) міських, Голованівської селищної (11) територіальних громад.

На п'ятому місці – питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, їх кількість зменшилась на 59 порівняно з аналогічним періодом минулого року та становить 73 (6,4 відсотка). Зазначені питання порушили в основному жителі Кропивницької (30), Світловодської (5) міських, Олександрівської селищної (13) територіальних громад.

Питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності перебувають на шостому місці та складають 61, або 5,3 відсотка, їх кількість зменшилась на 3. Серед основних питань, 15 – щодо роботи середніх навчальних закладів, 7 – позашкільна освіта та діяльність позашкільних навчальних закладів. Зазначені питання порушували в основному жителі Світловодської (19) та Кропивницької (11) міських територіальних

Питання праці і заробітної плати займають сьому позицію. Їх кількість збільшилась на 8 і становить 43 (3,8 відсотка). Серед них, 16 – оплата праці, виплата заробітної плати при звільненні; 11 – працевлаштування та виплати по безробіттю. Найбільше зазначених питань порушили жителі Кропивницької (12), Світловодської (9), Маловисківської (5) міських територіальних громад.

На восьмому місці – питання транспорту і зв'язку 42, або 3,7 відсотка, їх кількість збільшилась на 15. Серед них: робота пасажирського транспорту – 24, пільгове перевезення пасажирів – 7. Найбільше зазначених питань порушили мешканці Кропивницької (10) міської, Олександрівської селищної (5), Кетрисанівської сільської (3) територіальних громад, 5 звернень із зазначених питань надійшло від жителів інших областей.

На дев'ятому місці питання екології та природних ресурсів. Їх кількість зменшилась на 42 і становить 37. Серед них: 16 – поводження з відходами, 13 – забруднення атмосфери. Найбільше зазначених питань порушили у зверненнях жителі Кропивницької (11) та Світловодської (6) міських територіальних громад.

На десятому місці питання житлової політики. Їх кількість зменшилась на 9 і становить 36. Серед них: 16 – поліпшення житлових умов, 6 – приватизації та інших операцій із житлом, 4 – індивідуального житлового будівництва. Найбільше зазначених питань порушили у зверненнях жителі Кропивницької міської територіальної громади (18).

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

Протягом січня-вересня 2021 року 117 звернень надіслано за належністю (ст.7 Закону України "Про звернення громадян"), 6 – повернуто авторові (ст.5, 7 Закону України "Про звернення громадян"), 64 – не підлягають розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), на 501 – надані роз'яснення по суті порушених питань; 293 – задоволено; 22 – перебуває у стадії розгляду.

III. Розвиток доступних форм спілкування з громадянами

1. Телефонні "гарячі лінії"

При районних державних адміністраціях, міських, селищних, сільських територіальних громадах працюють телефонні "гарячі лінії". Протягом січня-вересня 2021 року на такі телефонні лінії звернулося 3139 громадян, що на 572 більше порівняно з аналогічним періодом 2020 року. Безпосередньо до керівників райдержадміністрацій, міських, селищних, сільських голів територіальних громад під час проведення "гарячих ліній" звернулося 317 громадян, що на 104 менше порівняно з відповідним періодом 2020 року. Найбільше громадян звернулося на "гарячу лінію" Кропивницької (2521), Олександрійської (100), Світловодської (92), Долинської (61) міських, Смолінської (74) селищної, Великосеверинівської (63), Великоандрусівської (46), Первозванівської (38), Катеринівської (26) сільських територіальних громад, Новоукраїнської райдержадміністрації (35).

Питання праці і заробітної плати займають сьому позицію. Їх кількість збільшилась на 8 і становить 43 (3,8 відсотка). Серед них, 16 – оплата праці, виплата заробітної плати при звільненні; 11 – працевлаштування та виплати по безробіттю. Найбільше зазначених питань порушили жителі Кропивницької (12), Світловодської (9), Маловисківської (5) міських територіальних громад.

На восьмому місці – питання транспорту і зв'язку 42, або 3,7 відсотка, їх кількість збільшилася на 15. Серед них: робота пасажирського транспорту – 24, пільгове перевезення пасажирів – 7. Найбільше зазначених питань порушили мешканці Кропивницької (10) міської, Олександрівської селищної (5), Кетрисанівської сільської (3) територіальних громад, 5 звернень із зазначених питань надійшло від жителів інших областей.

На дев'ятому місці питання екології та природних ресурсів. Їх кількість зменшилась на 42 і становить 37. Серед них: 16 – поводження з відходами, 13 – забруднення атмосфери. Найбільше зазначених питань порушили у зверненнях жителі Кропивницької (11) та Світловодської (6) міських територіальних громад.

На десятому місці питання житлової політики. Їх кількість зменшилась на 9 і становить 36. Серед них: 16 – поліпшення житлових умов, 6 – приватизації та інших операцій із житлом, 4 – індивідуального житлового будівництва. Найбільше зазначених питань порушили у зверненнях жителі Кропивницької міської територіальної громади (18).

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

Протягом січня-вересня 2021 року 117 звернень надіслано за належністю (ст.7 Закону України "Про звернення громадян"), 6 – повернуто авторові (ст.5, 7 Закону України "Про звернення громадян"), 64 – не підлягають розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), на 501 – надані роз'яснення по суті порушених питань; 293 – задоволено; 22 – перебуває у стадії розгляду.

III. Розвиток доступних форм спілкування з громадянами

1. Телефонні "гарячі лінії"

При районних державних адміністраціях, міських, селищних, сільських територіальних громадах працюють телефонні "гарячі лінії". Протягом січня-вересня 2021 року на такі телефонні лінії звернулося 3139 громадян, що на 572 більше порівняно з аналогічним періодом 2020 року. Безпосередньо до керівників райдержадміністрацій, міських, селищних, сільських голів територіальних громад під час проведення "гарячих ліній" звернулося 317 громадян, що на 104 менше порівняно з відповідним періодом 2020 року. Найбільше громадян звернулося на "гарячу лінію" Кропивницької (2521), Олександрійської (100), Світловодської (92), Долинської (61) міських, Смолінської (74) селищної, Великосеверинівської (63), Великоандрусівської (46), Первозванівської (38), Катеринівської (26) сільських територіальних громад, Новоукраїнської райдержадміністрації (35).

Також телефонна гаряча лінія працює у департаменті соціального захисту населення облдержадміністрації та департаменті освіти і науки облдержадміністрації на які протягом січня-вересня 2021 року надійшло відповідно 122 та 7 дзвінків.

2. Юридична консультація

З метою надання безоплатних консультацій особам, які потребують соціального захисту та підтримки, розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 27 вересня 2016 року № 410-р "Про організацію надання безоплатної первинної правової допомоги" утворено безоплатну юридичну консультацію. Юридична консультація проводиться працівниками юридичного відділу апарату обласної державної адміністрації 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-вересня 2021 року за юридичною допомогою звернулося 46 громадян.

3. Особистий прийом громадян

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

Особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації протягом січня-вересня 2021 року проводився відповідно до графіка, затвердженого розпорядженням голови облдержадміністрації від 18 січня 2021 року № 29-р, від 03 червня 2021 року № 442-р, від 21 липня 2021 року № 522-р та від 02 вересня 2021 року № 603-р "Про нову редакцію графіка особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації". У січні-вересні 2021 року на особистих прийомах керівництвом облдержадміністрації прийнято 95 громадян, що на 74 менше порівняно з відповідним періодом 2020 року, з них на особистих виїзних прийомах – 27 громадян.

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-вересня 2021 року на особистих прийомах керівництвом районних державних адміністрацій, міських, селищних, сільських рад територіальних громад прийнято 6568 громадян, що на 4450 більше порівняно з відповідним періодом 2020 року, в тому числі на виїзних прийомах – 711 (на 571 більше).

Найбільша кількість громадян прийнята на особистих прийомах керівництвом:

територіальних громад:

Суботцівської сільської – 1279;

Злинської сільської – 624;

Заваллівської сільської – 567;
Петрівської селищної – 464;
Попельнастівської сільської – 419;
Компаніївської селищної – 250;
Мар'янівської сільської – 227;
Рівнянської сільської – 185;
Олександрійської міської – 185;
Кетрисанівської сільської – 180.

Найменше громадян прийнято керівництвом Новоархангельської, Новгородківської селищних, Гурівської сільської (по 2), Тишківської сільської (7), Онуфріївської селищної (9) рад територіальних громад.

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

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