

ДОВІДКА

про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до обласної, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області протягом I кварталу 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.

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 розпорядження голови облдержадміністрації від 05 лютого 2021 року № 99-р.

2. На виконання Указу забезпечено:

1) проведення особистих, в тому числі виїзних, прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації;

2) роботу "гарячої телефонної лінії" протягом I кварталу 2021 року до Кіровоградського регіонального контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" надійшло 9063 усних звернень, з них: на 65 – надані консультації операторами "гарячої лінії"; 99 – взято до відома, з них 40 – подяки, вітання; 17 – не підлягає розгляду; 8882 – надіслано на розгляд, з них: 7425 – задоволено та частково задоволено; на 988 – надані роз'яснення; 454 – перебуває на розгляді; 15 – перебувають на додатковому контролі.

Найчастіше громадяни порушували питання комунального господарства (55 % від загальної кількості), соціального захисту населення (7,0 % від загальної кількості);

3) періодичне висвітлення інформації про роботу із зверненнями громадян зокрема, на офіційному веб-сайті облдержадміністрації розміщена довідка про стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області у 2020 році.

II. Інформаційно-аналітичні дані

СТАТИСТИЧНІ ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації протягом I кварталу 2021 року порівняно з відповідним періодом 2020 року

	Звідки надійшли	Кількість звернень		
		I квартал 2021 року	I квартал 2020 року	+ (-)
I.	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	42 (12,0 %)	94 (15,6 %)	- 52
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	27	19	8
I.1	За допомогою засобів телефонного зв'язку	8 (2,3 %)	2	6
II.	Через уповноважену особу	1	0	1
III.	Надійшло поштою	300 (85,7 %)	507 (84,1 %)	- 207
	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	130	162 (26,9 %)	- 32
	Офіс Президента України	45	78	- 33
	Кабінет Міністрів України	10	21	- 11
	Верховну Раду України	2	11	- 9
IV.	Разом	350	603	- 253
	у т.ч. безпосередньо від громадян	219 (62,6 %)	441 (73,1 %)	- 222

До обласної державної адміністрації протягом I кварталу 2021 року надійшло 350 звернень громадян, що на 253 менше порівняно з аналогічним періодом 2020 року.

Із загальної кількості звернень 300 (85,7 %) надійшло поштою (з яких, 99 – електронною поштою), що на 207 менше порівняно з відповідним періодом 2020 року) та 8 звернень (3,8 %) отримано за допомогою засобів телефонного зв'язку, 42 громадянини прийняті на особистих прийомах громадян керівництвом облдержадміністрації.

Через Офіс Президента України надійшло 45 звернення, що на 33 менше порівняно з аналогічним періодом 2020 року.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України зменшилась на 11 порівняно з аналогічним періодом минулого року і становить 10.

Через Верховну Раду України надійшло 2 звернення (зменшилось на 9).

Зменшилось на 222 порівняно з відповідним періодом 2020 року, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулися до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 219. Разом з цим, їх питома вага зменшилась на 10,5 %.

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації зменшилась на 49 порівняно з відповідним періодом 2020 року і становить 25 (7,1 %), з них 8 надійшло від жителів Кропивницької, 6 – Світловодської міської, 3 – Маловисківської міської, 2 – Олександрівської селищної, по 1 – Гайворонської міської, Новоархангельської, Устинівської селищних, Великосеверинівської, Рівнянської сільських територіальних громад та 1 – із Дніпропетровської області.

Усього, з урахуванням колективних звернень до обласної державної адміністрації протягом I кварталу 2021 року звернувся 1103 громадян, що на 1756 менше порівняно з I кварталом 2020 року.

Також надійшло 1 повторне звернення. Неодноразових – 81 (23,1 %), зменшилось на 53.

За категорією авторів:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій надійшло 11 звернень (зменшилось на 9), від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 9 (зменшилось на 37), від ветеранів праці – 2 (зменшилось на 1), від "дітей війни" – 5 (зменшилось на 11), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєне почесне звання "Мати-героїня" – 7 (зменшилось на 1), від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 1 (зменшилось на 4).

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до облдержадміністрації протягом I кварталу 2021 року, 305 становлять заяви (клопотання), 5 – пропозиції (подяки), 15 – скарги, крім цього надійшло 25 інформаційних запитів.

За територіальною ознакою:

як свідчить аналіз надходження звернень протягом січня-березня 2021 року, найбільше звернень надійшло з Кропивницької (97), Олександрійської (16), Світловодської (81) міських, Олександрівської селищної (14) територіальних громад.

У зверненнях, що надійшли до обласної державної адміністрації порушено 384 питання.

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

Назва питання	I квартал 2021 рік	I квартал 2020 рік	+ (-)
комунального господарства	77 (20,1 %)	99 (13,2 %)	- 22
соціальної політики, соціального захисту населення	64 (16,7 %)	100 (13,3 %)	- 36
освіти	30 (7,8 %)	36 (4,8 %)	- 6
аграрної політики і земельних відносин	28 (7,3 %)	111 (14,8 %)	- 83
забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	23 (6,0 %)	80 (10,7 %)	- 57
охорони здоров'я	20 (5,2 %)	55 (7,3 %)	- 35
праці і заробітної плати	19 (4,9 %)	11 (1,5 %)	+ 8
житлової політики	12 (3,1 %)	16 (2,1 %)	- 4
екології та природних ресурсів	12 (3,1 %)	28 (3,7 %)	- 16
культури та культурної спадщини, туризму	12 (3,1 %)	10 (1,3 %)	+ 2
транспорту і зв'язку	11 (2,9 %)	13 (1,7 %)	- 2
економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	8 (2,1 %)	21 (2,8 %)	- 13
сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей	7 (1,8 %)	14 (1,9 %)	- 7
діяльність органів місцевого самоврядування	7 (1,8 %)	10 (1,3 %)	- 3
інші питання	54 (14,1 %)	146 (19,5 %)	- 96
Всього питань	384	750	- 366

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

На перше місце перемістилися питання комунального господарства – 77 (20,1 %), які у I кварталі 2020 року займали третю позицію. Порівняно з відповідним періодом минулого року, їх кількість зменшилася на 22. Серед порушених питань:

теплопостачання – 23;

плата за житло та комунальні послуги – 17;

будівництво та ремонт доріг – 8;

благоустрій населених пунктів, прибудинкових територій – 7;

Зазначені питання порушували в основному жителі Світловодської (39), Олександрійської (8), Кропивницької (15) міських територіальних громад.

Друге місце, як і в аналогічному періоді минулого року займають питання соціальної політики, соціального захисту населення. Їх кількість зменшилась на 36 і становить 64 (16,7 %).

Серед основних питань:

призначення, перегляд розміру пенсії та її виплата – 17;

призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 16;

надання матеріальної допомоги – 13.

Найбільше звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло від мешканців Кропивницької (26), Олександрійської (6), Світловодської (6) міських територіальних громад.

Із сьомого на третє місце перемістились питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності (30, або 7,8 %), їх кількість зменшилась на 6.

Серед основних питань: діяльність позашкільних навчальних закладів – 6, робота середніх та спеціальних навчальних закладів – 6. Зазначені питання порушували в основному жителі Світловодської (19), Кропивницької (4) міських територіальних громад.

На четверте місце перемістилися питання аграрної політики і земельних відносин, які у січні-березні 2020 року займали першу позицію. Їх кількість зменшилась на 83 і становить 28 (7,3 %), з них 15 – надання земельних ділянок у власність, 3 – передача в оренду земельних та майнових паїв, розрахунки за здані в оренду паї, 3 – робота селянських (фермерських) господарств.

З питань аграрної політики і земельних відносин зверталися жителі: Кропивницької (5), Долинської (2) міських, Новоархангельської (3), Олександрівської (2), Устинівської (2) селищних, Великоसेверинівської сільської (2) територіальних громад.

На п'яте місце перемістилися питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян. Їх кількість, порівняно з аналогічним періодом минулого року, зменшилась на 57 і становить 23. Із них: 7 – щодо неправомірних дій працівників правоохоронних органів; 4 – щодо неправомірних дій працівників прокуратури; 4 – повідомлення про порушення громадського порядку.

Найбільше звернень із даної тематики надійшло від жителів Кропивницької (6), Світловодської (5) міських, Олександрівської (7) селищної територіальних громад.

На шостому місці перебувають питання охорони здоров'я, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 35 і становить 20. Серед зазначених питань: 6 – про надання безоплатної медичної допомоги; 5 – про надання медичної допомоги дітям; 3 – неправомірні дії працівників охорони здоров'я.

З питань охорони здоров'я зверталися жителі: Кропивницької (5), Знам'янської (3), Новоукраїнської (2), Олександрійської (2) міських, Онуфріївської селищної територіальних громад.

Із тринадцятого на сьоме місце перемістилися питання праці і заробітної плати. Їх кількість збільшилась на 8 і становить 19. Серед них 14 – оплата праці, виплата заробітної плати при звільненні. Найбільше зазначених питань порушили жителі Кропивницької (4), Світловодської (8), Маловисківської (4) міських територіальних громад.

На шосте місце перемістилися питання культури та культурної спадщини, туризму, які у січні-лютому минулого року перебували на чотирнадцятому місці. Їх кількість збільшилось на 1 і становить 10. Серед них 3 – культури та культурної спадщини, 3 – туризму. Зазначені питання порушували жителі Світловодської (5), Маловисківської (1) міських, Новгородківської селищної (1), Суботцівської сільської (1) територіальних громад та 2 звернення надійшло із інших областей України.

На восьмому місці знаходяться питання житлової політики, які у I кварталі 2020 року займали 10 місце. Їх кількість зменшилась на 4 і становить 12. Серед них: 7 – поліпшення житлових умов, 4 – приватизації та інших операцій із житлом, 1 – індивідуального житлового будівництва. Найбільше зазначених питань порушили у зверненнях жителі Кропивницької міської (6), Новгородківської селищної (2) територіальних громад.

Також у 12 зверненнях порушено питання екології та природних ресурсів та культури і культурної спадщини, туризму. Порівняно з аналогічним періодом минулого року кількість питань екології та природних ресурсів зменшилась на 16. Серед зазначених питань 9 – поводження з відходами; 3 – забруднення атмосфери. питання екології та природних ресурсів порушили жителі Кропивницької (4), Світловодської (3) міських територіальних громад.

Кількість питань культури та культурної спадщини, туризму збільшилась на 2. Серед них: 4 – культури та культурної спадщини; 3 – туризму.

Зазначені питання порушували жителі Світловодської (5), Маловисківської (1), Новомиргородської (1) міських, Новгородківської (1) селищної, Суботцівської (1) сільської територіальних громад.

У 11 зверненнях підняті питання транспорту та зв'язку. Їх кількість порівняно з аналогічним періодом минулого року зменшилась на 2. Серед них 9 стосувалися роботи пасажирського транспорту. Найбільше із зазначених питань зверталися жителі Кропивницької (3) міської, Олександрівської (4) селищної, Кетрисанівської (2) сільської територіальних громад.

У 8 зверненнях порушені питання економічної, цінової, інвестиційної, регіональної політики та будівництва, підприємництва, серед них 5 – будівництва, містобудування, архітектури.

По 7 звернень надійшло з питань сімейної та гендерної політики, серед них: 4 – усиновлення дітей, встановлення опіки та піклування над ними, 3 – виховання дітей та діяльності органів місцевого самоврядування.

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

Протягом січня-березня 2021 року 35 звернень надіслано за належністю (ст. 7 Закону України "Про звернення громадян"), 4 – повернуто авторів (стаття 5, 7 Закону України "Про звернення громадян"), 10 – не підлягають розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), на 127 – надані роз'яснення по суті порушених питань; 123 – задоволено, з них 15 - частково; 51 – 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-березня 2021 року на такі телефонні лінії звернулося 980 громадян, що на 326 більше порівняно з відповідним періодом 2020 року. Безпосередньо до керівників райдержадміністрацій, міських, селищних, сільських голів територіальних громадах під час проведення "гарячих ліній" звернулося 70 громадян, що на 6 менше порівняно з відповідним періодом 2020 року. Найбільше громадян звернулося на "гарячу лінію" Кропивницької (818), Олександрійської (21) міських, Смолінської селищної (23) територіальних громад.

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-березня 2021 року за юридичною допомогою зверталось 16 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-березня 2021 року проводився відповідно до графіка, затвердженого розпорядженням голови облдержадміністрації від 18 січня 2021 року № 29-р "Про нову редакцію графіка особистого прийому громадян керівництвом

обласної державної адміністрації". У I кварталі 2021 року на особистих прийомах керівництвом облдержадміністрації прийнято 42 громадянини, що на 52 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-березня 2021 року на особистих прийомах керівництвом районних державних адміністрацій, міських, селищних, сільських рад територіальних громад прийнято 1874 громадянини, що на 892 більше порівняно з відповідним періодом 2020 року, в тому числі на виїзних прийомах – 239 (на 179 більше).

Найбільша кількість громадян прийнята на особистих прийомах керівництвом:

територіальних громад:

Завалівської сільської – 356;

Петрівської селищної – 198;

Злинської сільської – 171;

Попельнастівської сільської – 165;

Мар'янівської сільської – 125;

Суботцівської сільської – 115.

На виконання листа облдержадміністрації від 09 лютого 2021 року № 01-18/217/0.14 інформацію щодо звернень громадян не надано Підвисоцькою сільською радою.
