

ДОВІДКА

про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до обласної, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області протягом I кварталу 2020 року порівняно з відповідним періодом 2019 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 2020 рік питання щодо роботи із зверненнями громадян розглянуто на засіданні 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 розпорядження голови облдержадміністрації від 03 лютого 2020 року № 109-р.

2. На виконання Указу забезпечено:

1) проведення засідань обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (засідання комісії проведено 23 січня, 25 лютого 2020 року);

2) проведення дня контролю, в рамках якого перевірено стан виконання Указу 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;

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

4) проведення перевірок роботи із зверненнями громадян (протягом I кварталу 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;

Благовіщенській, Вільшанській, Голованівській, Кропивницькій, Маловисківській, Новгородківській, Новомиргородській, Олександрівській, Петрівській райдержадміністраціях;

5) роботу "гарячої телефонної лінії";

б) періодичне висвітлення інформації про роботу із зверненнями громадян на офіційному веб-сайті облдержадміністрації, зокрема: оприлюднені підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації у 2019 році та інформація про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації у січні 2020 року.

II. Інформаційно-аналітичні дані

СТАТИСТИЧНІ ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації протягом I кварталу 2020 року порівняно з відповідним періодом 2019 року

	Звідки надійшли	Кількість звернень		
		січень-березень 2020 року	січень-березень 2019 року	+ (-)
I.	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	94 (15,6 %)	80 (18,2 %)	+ 14
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	19	11	+ 8
II.	Через уповноважену особу	0	0	0
	Надійшло поштою та за допомогою засобів телефонного зв'язку	509 (84,4 %)	360 (81,8 %)	+149
	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	162 (26,9 %)	163 (37,0 %)	- 1
	Офіс Президента України	78	80	- 2
	Кабінет Міністрів України	21	38	- 17
	Верховну Раду України	11	8	+ 3
IV.	Разом	603	440	+ 163
	у т.ч. безпосередньо від громадян	441 (73,1 %)	277 (63,0 %)	+ 164

До обласної державної адміністрації протягом I кварталу 2020 року надійшло 603 звернення громадян, що на 163 більше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

Із загальної кількості звернень 509 (84,4 %) надійшло поштою (з яких, 136 звернень – електронною поштою), що на 149 більше порівняно з відповідним періодом 2019 року) та 94 (15,6 %) звернення отримано на

особистих прийомах громадян керівництвом облдержадміністрації, з них 19 – на особистих виїзних прийомах.

Через Офіс Президента України надійшло 78 звернень, що на 2 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України зменшилась на 17 порівняно з відповідним періодом минулого року і становить 21.

Через Верховну Раду України надійшло 11 звернень, що на 3 більше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

Збільшилась на 164 порівняно з відповідним періодом 2019 року, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулися до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 441 (73,1 %).

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації збільшилась на 43 порівняно з відповідним періодом 2019 року і становить 74 (12,3 %).

Найбільше колективних звернень надійшло з м.Олександрії (27), м.Кропивницького (10), Кропивницького району (12).

Усього, з урахуванням колективних звернень до обласної державної адміністрації протягом I кварталу 2020 року звернулося 2859 громадян, що на 1714 більше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

Повторних звернень не надходило.

Неодноразових – 134 (22,2 %), збільшилось на 74.

За категорією авторів:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій надійшло 20 звернень (збільшилось на 12), від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 46 (збільшилось на 8), від ветеранів праці – 3 (зменшилось на 3), від "дітей війни" – 16 (збільшилось на 2), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєне почесне звання "Мати-героїня" – 8 (зменшилось на 4), від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 5 (зменшилось на 6).

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до облдержадміністрації протягом I кварталу 2020 року, 501 – становлять заяви (клопотання), 4 – пропозиції, 52 – скарги, крім цього, надійшло 46 інформаційних запитів.

За територіальною ознакою:

як свідчить аналіз надходження звернень протягом I кварталу 2020 року, найбільше звернень надійшло з м.Кропивницького (208), м.Олександрії (56), м.Світловодська (23), Кропивницького (55), Олександрівського (23), Новоукраїнського (17), Новоархангельського (15) 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 6 звернень (+ 4). Однак в окремих регіонах, цей

показник перевищує середній показник по області: Кропивницький (15), Новгородківський (9), Олександрівський (9) райони, м.Кропивницький (9).

Разом з цим, найменше звернень, у розрахунку на 10 тис. населення, надійшло із Петрівського (1), Благовіщенського (2), Добровеличківського (2), Компаніївського (2), Маловисківського (2), Олександрійського (2), Світловодського (2) районів.

**КІЛЬКІСТЬ ПИТАНЬ,
порушених у зверненнях громадян, що надійшли до облдержадміністрації
протягом I кварталу 2020 року, порівняно з I кварталом 2019 року**

Назва питання	I квартал 2020 рік	I квартал 2019 рік	+ (-)
1	2	3	4
Аграрна політика і земельні відносини	111 (14,8 %)	51 (9,4 %)	+ 60
Соціальна політика, соціальний захисту населення	100 (13,3 %)	129 (23,8 %)	- 29
Комунальне господарство	99 (13,2 %)	99 (18,3 %)	0
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян	80 (10,7 %)	31 (5,7 %)	+ 49
Охорона здоров'я	55 (7,3 %)	50 (9,2 %)	+ 5
Діяльність місцевих органів виконавчої влади	47 (6,3 %)	11 (2 %)	+ 36
Освіта, наука, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	36 (4,8 %)	17(3,1 %)	+ 19
Екологія та природні ресурси	28 (3,7 %)	3 (1 %)	+ 25
Економічна, цінова політика, регіональна політика та будівництво, підприємництво	21 (2,8 %)	8 (1,5 %)	+ 13
Житлова політика	16 (2,1 %)	21 (3,9 %)	- 5
Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей	14 (1,9 %)	6 (1,1 %)	+ 8
Транспорт і зв'язок	13 (1,7 %)	26 (4,8 %)	- 13
Праця і заробітна плата	11 (1,5 %)	13 (2,4 %)	- 2
Культура та культурна спадщина, туризм	10 (1,3 %)	5 (1 %)	+ 5
Інші питання	109	72	+ 37
Всього питань	750	542	+ 208

Протягом I кварталу 2020 року, за кількістю порушених у зверненнях питань, у порівнянні з відповідним періодом минулого року, перша п'ятірка залишилася незмінною. Разом з цим, змінилась черговість питань у першій п'ятірці. З третього на перше місце перемістились питання аграрної політики і земельних відносин, їх кількість збільшилась на 60 і становить 111. Найбільше порушено питань щодо:

надання земельних ділянок у власність – 44;

передачі в оренду земельних, майнових паїв та розрахунки за паї – 31.

Найбільше звернень з питань аграрної політики і земельних відносин надійшло від жителів м.Кропивницького (19), Кропивницького (26), Новоархангельського (9) районів.

З першої позиції на другу перемістились питання соціальної політики, соціального захисту населення (100), зменшилися на 29.

Найбільше порушено питань щодо:

призначення, перегляд розміру пенсії та її виплата – 30;

призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 19;

надання матеріальної допомоги – 19.

Найбільше звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло від мешканців м.Кропивницького (50), м.Олександрії (10), Кропивницького (9) району.

Питання комунального господарства перемістилися з другого на третє місце, їх кількість залишилася на рівні I кварталу 2019 року та становить 99. Найбільш актуальні з них:

водопостачання – 36;

плата за житло та комунальні послуги – 23;

будівництво та ремонт доріг – 18.

Найбільше звернень з даного питання надійшло від жителів м.Олександрії (25), м.Кропивницького (22), Кропивницького (11), Новгородківського (9) районів.

Із п'ятого на четверте місце перемістились питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян. їх кількість збільшилась на 49 і становить 80.

Найбільше порушено питань щодо неправомірних дій працівників правоохоронних органів – 47. Повідомлення про порушення громадського порядку, боротьба з пияцтвом, наркоманією, організованою злочинністю і корупцією – 13.

Із порушених питань звертались переважно жителі м.Кропивницького (50).

Із четвертого на п'яте перемістились питання охорони здоров'я. Їх кількість, порівняно з відповідним періодом 2019 року, збільшилась на 5 і становить 55. Найбільше у зверненнях порушено питань щодо:

надання безоплатної медичної допомоги – 15;

неправомірних дій працівників охорони здоров'я – 6;

забезпечення ліками – 5.

Найбільше звернень з питань охорони здоров'я надійшло від жителів м.Кропивницького (15) та Кропивницького (7) району.

Шосте місце зайняли питання діяльності місцевих органів виконавчої влади, їх кількість становить 47, порівняно з відповідним періодом 2019 року збільшилася на 36.

Найбільше звернень з цих питань надійшло від жителів м.Кропивницького (10), Кропивницького (4), Вільшанського, Голованівського, Компаніївського, Новомиргородського, Новоукраїнського, Устинівського районів, м.Знам'янки, м.Олександрії по 2.

На сьомому місці перебувають питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності (36), їх кількість збільшилась на 19. Найбільше порушено питань щодо роботи середніх та спеціальних навчальних закладів (9).

Найбільше звернень з цих питань надійшло від жителів м.Олександрії (8), м.Кропивницького (7), м.Світловодська (4), Маловисківського району (3).

Восьме місце займають питання екології та природних ресурсів. Їх кількість збільшилась на 25 і становить 28. Серед них:

поводження з відходами – 14;

забруднення атмосфери – 3.

Найбільше звернень з цих питань надійшло від жителів Кропивницького району (10).

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

Протягом I кварталу 2020 року 83 звернення надіслано за належністю (ст. 7 Закону України "Про звернення громадян"), на 314 (52,1 %) – надані роз'яснення по суті порушених питань; 172 (28,5 %) – задоволено, з них 51 – частково; 20 – перебувають у стадії розгляду, 13 – не підлягають розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), 1 – повернуто авторові (ст.5 Закону України "Про звернення громадян")

III. Розвиток доступних форм спілкування з громадянами

1. Телефонні "гарячі лінії"

Протягом I кварталу 2020 року до Кіровоградського обласного контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" надійшло 7255 усних звернень, з них: на 130 – надані консультації операторами "гарячої лінії"; 99 – взято до відома, з них, 54 – подяки, вітання; 12 – не підлягає розгляду; 7014 – надіслано на розгляд, з них: 5743 – задоволено та частково задоволено; на 774 – надані роз'яснення; 14 – перебуває на додатковому контролі; 483 – 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 I кварталу 2020 року на такі телефонні лінії звернулося 654 громадян, що на 102 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року. Безпосередньо до керівників райдержадміністрацій, міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громадах під час проведення "гарячих ліній" звернулося 76 громадян, що на 28 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року. Найбільше громадян звернулося на "гарячі лінії" Міської ради міста Кропивницького (462), м.Світловодська (32), Устинівської (17), Петрівської (12), Благовіщенської (11), Знам'янської (9), Олександрійської (9) райдержадміністрацій, Великоसेверинівської сільської ради (14), Смолінської селищної ради (16) об'єднаних територіальних громад.

2. Юридична консультація

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 щосереді та щочетверга з 14.00 до 16.00 год. у приміщенні відділу роботи із зверненнями громадян. Протягом I кварталу 2020 року 5 громадянам надано юридичну допомогу.

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.

3. Особистий прийом громадян

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

Особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації протягом I кварталу 2020 року проводився відповідно до графіків, затверджених розпорядженнями голови облдержадміністрації від 13 грудня 2019 року № 1215-р, від 30 січня 2020 року № 104-р "Про нову редакцію графіка особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації".

У I кварталі 2020 року на особистих прийомах керівництвом облдержадміністрації прийнято 94 громадянини, що на 14 більше порівняно з відповідним періодом минулого року. З них, 19 громадян прийнято на особистих виїзних прийомах.

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

райдержадміністрацій проводяться виїзні прийоми за місцем проживання громадян.

Протягом I кварталу 2020 року на особистих прийомах керівництвом районних державних адміністрацій, міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громадах прийнято 733 громадян, що на 295 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року, в тому числі на виїзних прийомах – 132 (на 183 менше).

Найбільша кількість громадян прийнята на особистих прийомах керівництвом:

райдержадміністрацій:

Бобринецької – 45;

Олександрівської – 38;

Петрівської – 32;

Вільшанської – 32;

Новоукраїнської – 23;

Устинівської – 19;

Міської ради міста Кропивницького – 59;

Знам'янської міської ради – 41;

об'єднаних територіальних громад:

Мар'янівської сільської ради ОТГ – 55;

Новоукраїнської міської ради ОТГ – 26;

Поміччанською міської ради ОТГ – 36;

Бобринецької міської ради ОТГ – 32.

Найменше громадян прийнято керівництвом Компаніївської (1), Онуфріївської (1), Новоархангельської (3), Світловодської (4) райдержадміністрацій, Маловисківської міської (2) рад об'єднаної територіальної громади.

Прийоми громадян не проводились у керівництвом Долинської, Маловисківської райдержадміністрацій, Світловодської міської ради, Петрівської селищної, Смолінської міської, Тишківської сільської рад об'єднаних територіальних громад.

Для жителів віддалених від обласного центру районів позитивно зарекомендувала себе така форма спілкування з громадянами, як особистий прийом по Skype (заявники запрошуються в приміщення районних державних адміністрацій та спілкуються по скайпу з відповідним керівником облдержадміністрації).
