

ДОВІДКА

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

У 2021 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) та інших нормативних актів.

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

27 січня 2021 року питання "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 підготовлено проект розпорядження голови облдержадміністрації, яке видане головою облдержадміністрації 05 лютого 2021 року № 99-р;

22 липня 2021 року питання "Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування області у першому півріччі 2021 року". За результатами розгляду підготовлено проект розпорядження голови облдержадміністрації, яке видане головою облдержадміністрації 06 серпня 2021 року № 552-р.

19 листопада 2021 року проведено он-лайн семінар для керівників та спеціалістів структурних підрозділів обласної державної адміністрації відповідальних за роботу із зверненнями громадян, на якому розглянуто питання: "Про якість підготовки проектів відповідей на звернення громадян".

24 грудня 2021 року проведено он-лайн семінар для спеціалістів районних державних адміністрацій, міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад територіальних громад відповідальних за роботу із зверненнями громадян, на якому розглянуто питання щодо підготовки інформаційних матеріалів за підсумками проведеної роботи із зверненнями громадян у 2021 році та статистичного звіту та ведення діловодства за зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

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 - заступник голови Кропивницької райдержадміністрації;

24 червня 2021 року - голова Голованівської райдержадміністрації;

25 листопада 2021 року - в.о. голови Новоукраїнської райдержадміністрації;

23 грудня 2021 року - голова Олександрійської районної державної адміністрації;

Звітування проведені в режимі он-лайн. За результатами звітів 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;

23 жовтня 2021 року - у департаменті охорони здоров'я облдержадміністрації;

11 листопада 2021 року - у Новоукраїнській райдержадміністрації;

02 грудня 2021 року - в Олександрійській районній державній адміністрації;

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 2021 року проведено перевірки:

у структурних підрозділах облдержадміністрації:

управлінні інфраструктури;

департаменті економічного розвитку та торгівлі;

департаменті житлово-комунального господарства;

департаменті фінансів;

департаменті охорони здоров'я;

у районних державних адміністраціях:

Кропивницькій (двічі);

Новоукраїнській (двічі);
 Голованівській (двічі);
 Олександрійській(двічі);

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

5) роботу "гарячої телефонної лінії" протягом 2021 року до Кіровоградського регіонального контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" надійшло 35418 усних звернень, з них: на 242 – надані консультації операторами "гарячої лінії; 433 – взято до відома, з них 144 – подяки, вітання; 40 – не підлягає розгляду; 34703 – надіслано на розгляд, з них 29224 задоволено та частково задоволено; на 5039 – надані роз'яснення; 435 – перебуває на розгляді; 5 – перебувають на додатковому контролі. Найчастіше громадяни порушували питання комунального господарства (59,0 % від загальної кількості), соціального захисту населення (5,1 % від загальної кількості), транспорту та зв'язку (2,5 % від загальної кількості); охорони здоров'я (2,0 % 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; перше півріччя 2021 року; та січень-вересень 2021 року.

II. Інформаційно-аналітичні дані

СТАТИСТИЧНІ ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації протягом 2021 року порівняно з 2020 роком

1	Звідки надійшли	Кількість звернень		
		2021 рік	2020 рік	+ (-)
1	2	3	4	5
I.	Звернулось громадян на особистих прийомах керівництва облдержадміністрації	132 (10,2 %)	171 (10,9 %)	- 39
	у т.ч. на особистих виїзних прийомах	27 (2,1 %)	53	- 26
1.1	За допомогою засобів телефонного зв'язку	9 (0,7 %)	6	+ 3
II.	Надійшло поштою	1151 (89,1 %)	1390 (88,7 %)	- 239
	через уповноважену особу	1	0	+ 1

1	2	3	4	5
	через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації, у т.ч. через:	446 (34,5 %)	457 (29,2 %)	- 11
	Офіс Президента України	177 (13,7 %)	211 (13,5 %)	- 32
	Кабінет Міністрів України	54 (4,2 %)	59 (3,8 %)	- 5
	Верховну Раду України	22 (1,7 %)	34 (2,2 %)	- 12
IV.	Разом	1292	1567	- 275
	у т.ч. безпосередньо від громадян	846 (65,5 %)	1110 (70,8%)	- 264

До обласної державної адміністрації протягом 2021 року надійшло 1292 звернення громадян, що на 275 менше порівняно з 2020 роком.

Із загальної кількості звернень 1151 (або 89,1 відсотка) надійшло поштою (з яких, 387 (30 відсотків) – електронною поштою (на 6 менше)), що на 239 менше порівняно з 2020 роком), 132 (або 10,2 відсотка) отримано на особистих прийомах громадян керівництвом облдержадміністрації, 9 громадян (або 0,7 відсотка) звернулось за допомогою засобів телефонного зв'язку.

Через Офіс Президента України надійшло 177 (або 13,7 відсотка) звернень, що на 34 менше порівняно з 2020 роком.

Кількість звернень, що надійшли через Кабінет Міністрів України зменшилась на 5 порівняно з 2020 роком і становить 54 (або 4,2 відсотка).

Через Верховну Раду України надійшли 22 (або 1,7 відсотка) звернення, що на 12 менше порівняно з минулим роком.

Зменшилось на 264 порівняно з 2020 роком, кількість звернень від громадян, які безпосередньо звернулись до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 846 (або 65,5 відсотка). Разом з цим, їх питома вага зменшилась лише на 5,3 відсотка.

Протягом 2021 року надійшло 3 повторних, що на 1 менше порівняно з минулим роком та 423 неодноразових звернень, що на 64 менше порівняно з минулим роком.

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації зменшилась на 64 порівняно з 2020 роком і становить 118 (або 9,1 відсотка).

У розрізі районів найбільше колективних звернень надійшло із Кропивницького (54, або 7,9 відсотка від загальної кількості з даного району), Олександрійського (28, або 11,5 відсотка від загальної кількості з даного району).

У розрізі територіальних громад найбільше колективних звернень надійшло від жителів Кропивницької (27), Світловодської (12) громад.

Усього, з урахуванням колективних звернень, до обласної державної адміністрації протягом 2021 року звернулося 8564 громадянини, що на 2222 менше порівняно з минулим роком.

За категорією авторів:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій надійшло 53 звернення (зменшилось на 43), від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 59 (зменшилось на 37), від "дітей війни" – 13 (зменшилось на 17). Поряд із зазначеним зменшенням спостерігається збільшення звернень від ветеранів праці на 1 і становить 9, від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєне почесне звання "Мати-героїня" на 14 і становить 40, від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи на 1 і становить 8.

За видами звернень:

із усіх звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації протягом 2021 року, 1120 – становлять заяви (клопотання), 21 – пропозиції, з них, 8 – подяки, 50 – скарги, крім цього, надійшов 101 інформаційний запит.

За територіальною ознакою:

як свідчить аналіз надходження звернень до обласної державної адміністрації, протягом 2021 року найбільше звернень надійшло від жителів Кропивницької (420), Світловодської (120), Олександрійської (80) міських територіальних громад.

Аналіз надходження звернень у розрізі нових районів показує, що лідирують два райони: Кропивницький (683 звернень, або 52,9 відсотка від загальної кількості) та Олександрійський (244, або 18,9 відсотка).

Кількість звернень із Голованівського району становить 93 (або 7,2 відсотка), Новоукраїнського району - 84 (або 6,5 відсотка).

У зверненнях, що надійшли до обласної державної адміністрації порушено 1496 питань.

**КІЛЬКІСТЬ ПИТАНЬ,
порушених у зверненнях громадян, що надійшли до
облдержадміністрації протягом 2021 року,
порівняно з 2020 роком**

Назва питання	2021 рік	2020 рік	+ (-)
1	2	3	4
соціальної політики, соціального захисту населення	271 (18,1 %)	261 (13,9 %)	+ 10
комунального господарства	258 (17,2 %)	257 (13,7 %)	+ 1
аграрної політики і земельних відносин	111 (7,4 %)	229 (12,2 %)	- 118

1	2	3	4
охорони здоров'я	111 (7,4 %)	177 (9,4 %)	- 66
забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	99 (6,6 %)	147 (7,8 %)	- 48
освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	79 (5,3 %)	72 (3,8 %)	+ 7
екології та природних ресурсів	55 (3,7 %)	100 (5,3 %)	- 45
транспорту і зв'язку	54 (3,6 %)	37 (2,0 %)	+ 17
праці і заробітної плати	47 (3,1 %)	47 (2,5 %)	0
житлової політики	40 (2,7 %)	51 (2,7 %)	- 11
діяльності органів місцевого самоврядування	33 (2,2 %)	41 (2,2 %)	- 8
культури та культурної спадщини, туризму	32 (2,1 %)	26 (1,4 %)	+ 6
економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва	28 (1,9 %)	47 (2,5 %)	- 19
сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей	26 (1,7 %)	27 (1,4 %)	- 1
інші питання	252 (16,8 %)	361 (19,2 %)	- 109
Всього питань	1496	1880	- 384

Протягом 2021 року перше місце посіли питання соціальної політики, соціального захисту населення, які у минулому році займали друге місце, їх кількість збільшилась на 10 і становить 271 (або 18,1 відсотка від загальної кількості питань).

Серед основних питань:

призначення, перегляд розміру пенсії та її виплата – 80;

надання матеріальної допомоги – 54;

призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії – 49.

Найбільше звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло від мешканців Кропивницької (103), Олександрійської (21), Світловодської (14), Знам'янської (7) міських, Суботцівської сільської (9), Новоархангельської (7), Новгородківської (6) селищних, Гайворонської, Долинської міських, Онуфріївської, Приютівської селищних, Гурівської, Дмитрівської сільських (по 5) територіальних громад.

Друге місце – питання комунального господарства – 258 (або 17,2 відсотка). Порівняно з 2020 роком, їх кількість збільшилася на 1. Серед порушених питань:

будівництво та ремонт доріг – 50;

плата за житло та комунальні послуги – 45;

теплопостачання – 29;

водопостачання – 26;

експлуатація та ремонт житла – 21;

благоустрій населених пунктів, прибудинкових територій – 17.

Зазначені питання порушували в основному жителі Кропивницької (72), Світловодської (57), Олександрійської (32) міських територіальних громад.

Трете місце поділили питання аграрної політики і земельних відносин, кількість яких зменшилась на 118 та становить 111 (або 7,4 відсотка) та питання охорони здоров'я, кількість яких зменшилась на 66 та становить 111 (або 7,4 відсотка). Серед питань аграрної політики і земельних відносин переважають питання надання земельних ділянок у власність (47), передача в оренду паїв та розрахунки за них (13).

Найбільше питань аграрної політики і земельних відносин надійшли від жителів: Кропивницької міської (24), Олександрівської селищної (7) Гайворонської (5) міської, Новомиргородської, Помічянської міських, Катеринівської, Гурівської (по 4) сільських територіальних громад.

Серед основних питань охорони здоров'я: надання безоплатної медичної допомоги – 27, надання медичної допомоги дітям – 11, неправомірні дії працівників охорони здоров'я – 10. Найбільше з цих питань звернулися жителі Кропивницької (31), Олександрійської (7) міських, Голованівської селищної (12) територіальних громад.

На четвертому місці перебувають питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, їх кількість зменшилась на 48 порівняно з минулим роком та становить 99 (або 6,6 відсотка). Найбільше звернень надійшло з питань щодо порушення громадського порядку, боротьба з пияцтвом, організованою злочинністю і корупцією (23), а також неправомірних дій працівників правоохоронних органів (23). Зазначені питання порушили в основному жителі Кропивницької (43), Олександрійської (8), Світловодської (5) міських, Олександрівської селищної (18) територіальних громад.

Питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності перебувають на п'ятому місці, їх кількість становить 79 (або 5,3 відсотка), порівняно з минулим роком збільшилась на 7. Серед основних питань: 18 – щодо роботи середніх навчальних закладів, 7 – позашкільна освіта та діяльність позашкільних навчальних закладів. Зазначені питання порушували в основному жителі Світловодської (21) та Кропивницької (17) міських територіальних громад.

На шостому місці – питання екології та природних ресурсів. Їх кількість зменшилась на 45 і становить 55 (3,7 відсотка). Серед них: 23 – поводження з відходами, 17 – забруднення атмосфери. Найбільше зазначених питань порушили у зверненнях жителі Кропивницької (21), Знам'янської (4), Світловодської (6) та Олександрійської (3) міських територіальних громад.

Сьому позицію займають питання транспорту і зв'язку 54 (або 3,6 відсотка), їх кількість збільшилася на 17. Серед основних питань: робота пасажирського транспорту – 27, пільгове перевезення пасажирів – 8. Найбільше зазначених питань порушили мешканці Кропивницької (14) міської, Олександрівської селищної (4), Кетрисанівської сільської (5) територіальних громад, 6 звернень із зазначених питань надійшло від жителів інших областей.

На восьмому місці перебувають питання праці і заробітної плати. Їх кількість залишилась на рівні минулого року та становить 47 (3,1 відсоток). Серед них, 17 – оплата праці, виплата заробітної плати при звільненні; 14 – працевлаштування та виплати по безробіттю. Найбільше зазначених питань порушили жителі Кропивницької (15), Світловодської (9), Маловисківської (5) міських територіальних громад.

На дев'ятому місці питання житлової політики. Їх кількість зменшилась на 11 і становить 40 (2,7 відсотка). Серед них: 18 – 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 2021 року 144 звернень надіслано за належністю (ст.7 Закону України "Про звернення громадян"), 9 – повернуто авторові (ст.5, 7 Закону України "Про звернення громадян"), 78 – не підлягають розгляду (ст.8 Закону України "Про звернення громадян"), на 656 – надані роз'яснення по суті порушених питань; 383 – задоволено, з них 19 - частково; 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 2021 року на такі телефонні лінії звернулося 4258 громадян. Безпосередньо до керівників райдержадміністрацій, міських, селищних, сільських голів територіальних громад під час проведення "гарячих ліній" звернулося 468 громадян. Найбільше громадян звернулося на "гарячу лінію" Кропивницької (3454), Олександрійської (143), Світловодської (157), Долинської (114) міських, Великосеверинівської (103), Великоандрусівської (57), Первозванівської (46), Катеринівської (28) сільських територіальних громад, Новоукраїнської райдержадміністрації (43).

Також телефонна гаряча лінія працює у департаменті соціального захисту населення облдержадміністрації та департаменті освіти і науки облдержадміністрації на які протягом 2021 року надійшло відповідно 156 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 2021 року за юридичною допомогою звернулося 62 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 2021 року проводився відповідно до графіків, затверджених розпорядженнями 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 2021 році на особистих прийомах керівництвом облдержадміністрації прийнято 132 громадянини, що на 39 менше порівняно з 2020 роком, 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 2021 року на особистих прийомах керівництвом районних державних адміністрацій, міських, селищних, сільських рад територіальних громад прийнято 9077 громадян, що на 6084 більше порівняно з 2020 роком, у тому числі на виїзних прийомах – 752 (на 569 більше).

Найбільша кількість громадян прийнята на особистих прийомах керівництвом:

- територіальних громад:
- Суботцівської сільської – 2043;
- Злинської сільської – 932;
- Заваллівської сільської – 618;
- Петрівської селищної – 601;
- Попельнастівської сільської – 558;
- Мар'янівської сільської – 377;
- Рівнянської сільської – 274;
- Компаніївської селищної – 260;

Кетрисанівської сільської – 224;

Олександрійської міської – 201;

Найменше громадян прийнято керівництвом Новоархангельської (2), Новгородківської (3) селищних, Гурівської сільської (4), Онуфріївської селищної (9) рад територіальних громад.

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