



ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

02.12.2015

№ 614

Про підсумки роботи зі
зверненнями громадян
за 9 місяців 2015 року

Протягом 9 місяців 2015 року робота зі зверненнями громадян в області проводилася відповідно до Закону України „Про звернення громадян” та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”.

За звітний період до обласної державної адміністрації надійшли 2862 заяви, пропозиції й скарги громадян, що на 860 звернень більше, ніж за відповідний період 2014 року (2002). З усіх звернень, що надійшли до облдержадміністрації, 98,6% становлять заяви, по 0,06% – скарги та 1,34% пропозиції(зауваження).

Усього до органів влади з урахуванням колективних звернень звернувся 15781 громадянин (у 2014 – 10686).

Найбільше звернень (на 10 тисяч населення) (обласний показник становить 19,4) надійшло від жителів районів: Диканського – 43,3, Полтавського – 26,4, Зіньківського – 20,5, Хорольського – 19,1, Пирятинського – 18,7, Гадяцького – 18,5, Великобагачанського – 18,4, Гребінківського – 18, Чорнухинського – 18, Машівського – 16,2, міст: Полтава – 39,4, Лубни – 13,8, Миргород – 11,1.

Під час проведення особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації отримано 293 звернення, що на 73 більше порівняно з відповідним періодом 2014 (220).

На „гарячу” телефонну лінію, телефон „довіри”, телефон для людей з обмеженими фізичними можливостями, постійнодіючі прямі телефонні лінії звернулися 316 жителів області (у 2014 – 287).

Вирішено позитивно 452 звернення (у 2014 – 511), у 1436 або 50,2% від загальної кількості звернень заявникам надано аргументовані роз’яснення (у 2014 – 910 або 45,5%). 44 звернення, що надійшли поштою, повернуто заявникам з відповідними роз’ясненнями щодо вимог оформлення звернення (у 2014 – 35), 104 звернення залишено без розгляду (у 2014 – 108), за належністю надіслано 521 звернення (у 2014 – 243).

Надано одноразову матеріальну допомогу з обласного бюджету

1820 заявникам на суму 4515 тис. грн.

Усього у зверненнях громадян порушено 3005 питань (у 2014 – 3171).

Найбільшу частку з них становлять питання соціального захисту – 1125 (у 2014 – 729), комунального господарства – 372 (у 2014 – 261), транспорту та зв'язку – 252 (у 2014 – 126), аграрної політики та земельних відносин – 237 (у 2014 – 114), охорони здоров'я – 182 (у 2014 – 104), житлової політики – 145 (у 2014 – 177), забезпечення дотримання законності – 111 (у 2014 – 103).

Департаменти, управління та відділи облдержадміністрації, районні державні адміністрації, органи місцевого самоврядування за звітний період вжили відповідних заходів щодо посилення уваги, вимогливості відповідальності та контролю за станом справ щодо розгляду заяв і скарг громадян, а також до організації особистого, виїзних прийомів громадян, інших форм роботи щодо гарантування конституційного права громадян на звернення.

За 9 місяців 2015 року збільшилося надходження заяв, скарг, пропозицій, надісланих громадянами до органів влади вищого рівня та редакцій газет і видавництв, на 33% або 323 (у 2014 – 33,7 або 674).

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня (у розрахунку на 10 тис. населення) надійшло від жителів районів: Диканського – 33,9, Чорнухинського – 11,2, Хорольського – 10, Гребінківського – 9,2, Семенівського – 8,6, Зіньківського – 7,7, Пирятинського – 7,2, Решетилівського – 6,4, Шишацького – 6,3, Козельщинського – 6,1, міст: Полтава – 9,2, Лубни – 9,1, Миргород – 5,4.

Кількість повторних звернень порівняно з відповідним періодом 2014 року зменшилася на 14 – 2 (у 2014 – 16).

Колективних звернень надійшло 363 (у 2014 – 239). Найбільше – від громадян районів: Полтавського – 42, Карлівського, Кременчуцького – по 13, Глобинського, Семенівського – по 12, міст: Полтава – 135, Кременчук – 11.

Проте результати перевірок на місцях засвідчили, що окремі керівники місцевих органів виконавчої влади недооцінюють важливості роботи із заявами і скаргами, не забезпечують безпосередньо на місцях всебічний та якісний розгляд питань, що порушені в них, не вживають дієвих заходів для потенційного вирішення життєво важливих проблем громадян. Потребують удосконалення форми й методи роботи у Департаментах: економічного розвитку, охорони здоров'я, екології та природних ресурсів облдержадміністрації.

Враховуючи викладене, з метою забезпечення неухильного дотримання положень Конституції України, Закону України „Про звернення громадян” (зі змінами), реалізації положень Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” й на виконання рекомендацій розширеного засідання колегії обласної державної адміністрації від 26 листопада 2015 року:

1. Керівникам Департаментів, управлінь, відділів облдержадміністрації, територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади, головам райдержадміністрацій та рекомендувати виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення:

забезпечити додержання вимог Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”;

підвищити ефективність роботи зі зверненнями громадян, зокрема щодо: вжиття заходів з усунення недоліків і причин, які породжують колективні звернення громадян до органів влади вищого рівня;

забезпечення організації та проведення особистих і виїзних прийомів громадян за місцем їх роботи та проживання;

недопущення надання неоднозначних або неповних відповідей на звернення громадян, з порушенням термінів, установлених чинним законодавством;

функціонування „гарячих” телефонних ліній і телефонів довіри, проведення широкої роз’яснювальної роботи з питань реалізації громадянами конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування, порядку оскарження прийнятих за ними рішень.

2. Керівництву Полтавської райдержадміністрації з’ясувати причини значної кількості колективних звернень та вирішити на місцевому рівні питання, що турбують територіальну громаду.

3. Довідку відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації „Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2015 року” з таблицями надіслати Департаментам, управлінням, відділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, виконавчим комітетам міських рад для відповідного реагування (додається).

Про проведену роботу інформувати облдержадміністрацію до 21.01.2016.

4. Департаменту інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю облдержадміністрації (Штефан В.Г.) забезпечити висвітлення змісту розпорядження та довідки в засобах масової інформації.

5. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови облдержадміністрації від 21.05.2015 № 229 „Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2014 рік”.

6. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату обласної державної адміністрації Білоконя М.І.

Голова
обласної державної
адміністрації

В.ГОЛОВКО

Додаток до пункту 3
розпорядження голови
Полтавської
облдержадміністрації
02.12.2015 № 614

Довідка

„Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2015 року”

Робота зі зверненнями громадян в області протягом січня-вересня 2015 року проводилася відповідно до Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”.

На виконання статті 22 Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 та відповідно до графіків, затверджених головою облдержадміністрації, проводилися особисті та виїзні прийоми громадян за місцем їх роботи та проживання.

За 9 місяців 2015 року під час особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації отримано 293 звернення, що на 73 більше, ніж за відповідний період 2014 року (220). У голови облдержадміністрації на прийомах побували 185 заявників, що на 51 більше, ніж за відповідний період 2014 року (134). До заступників голови облдержадміністрації за допомогою звернулися 108 громадян (у 2014 – 86).

В області налагоджено роботу „гарячої” телефонної, постійно діючих прямих телефонних ліній, „телефону довіри” та телефону для громадян з обмеженими фізичними можливостями. Всього в такий спосіб звернулися 316 жителів області (у 2014 – 287).

За звітний період до обласної державної адміністрації надійшло 2862 звернення, що на 860 більше порівняно з відповідним періодом 2014 року (2002). Письмових звернень надійшло 2569 (у 2014 – 1135).

З усіх звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації за 9 місяців 2015 року 98,6% становлять заяви, 0,06% – скарги, 1,34% – пропозиції (зауваження).

За 9 місяців 2015 року до облдержадміністрації з урахуванням колективних звернень (363 (у 2014 – 239)) звернувся 15781 громадянин, що на 5095 більше порівняно з відповідним періодом минулого року (10686).

У розрахунку на 10 тис. населення найбільше звернень надійшло від жителів таких районів: Диканського – 43,3, Полтавського – 26,4, Зіньківського – 20,5, Хорольського – 19,1, Пирятинського – 18,7, Гадяцького – 18,5, Великобагачанського – 18,4, Гребінківського – 18, Чорнухинського – 18, Машівського – 16,2, міст: Полтава – 39,4, Лубни – 13,8, Миргород – 11,1.

Заявниками було порушено 3158 питань (у 2014 – 2094). Найбільшу частку з них становлять питання: соціального захисту – 1125 (у 2014 – 729), комунального господарства – 372 (у 2014 – 261), транспорту та зв'язку – 252 (у 2014 – 126), аграрної політики – 237 (у 2014 – 114), охорони здоров'я – 182 (у 2014 – 104), житлової політики – 145 (у 2014 – 177), забезпечення дотримання законності – 111 (у 2014 – 103).

Протягом 9 місяців 2015 року до органів влади вищого рівня та засобів масової інформації надійшло 997 звернень або 34,8% від їх загальної кількості (у 2014 – 674 або 33,7%).

Надходження звернень розподілено (у переважній більшості) наступним чином до:

Адміністрації Президента України – 394 (у 2014 – 220),
Секретаріату Кабінету Міністрів України – 225 (у 2014 – 156),
Верховної Ради України – 137 (у 2014 – 132),
міністерств і відомств – 57 (у 2014 – 31),
Державних комітетів – 72 (у 2014 – 27),
облдержадміністрацій – 12 (у 2014 – 19),
обласної ради – 37 (у 2014 – 38),
райдержадміністрацій – 1 (у 2014 – 5),
редакцій газет та видавництв – 5 (у 2014 – 9).

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня (у розрахунку на 10 тис. населення) надійшло від жителів районів: Диканського – 39,1, Чорнухинського – 12, Хорольського – 11,1, Гребінківського – 10,5, Зіньківського – 9,4, Семенівського – 8,6, Пирятинського – 8,4, Решетилівського – 7,9, Великобагачанського, Козельщинського – по 7,1, Шишацького – 6,4, міст: Полтава – 9,2, Лубни – 9,1, Миргород – 5,4.

Робота з заявами, скаргами, пропозиціями громадян в області триває постійно. 452 звернення або 15,8% від загальної їх кількості вирішено позитивно (у 2014 – 511 або 25,5%), у 1436 або 50,2% – надано аргументовані роз'яснення (у 2014 – 910 або 45,5%).

Відповідно до статей 5, 7 Закону України „Про звернення громадян” із загальної кількості звернень, що надійшли поштою, 44 – повернуто заявникам з відповідними роз'ясненнями щодо вимог їх оформлення (у 2014 – 35), 104 – залишено без розгляду заяв та скарг (стаття 8, 17) (у 2014 – 108), ще 521 – надіслано за належністю іншим установам та організаціям (стаття 7) (у 2014 – 243).

За наданням матеріальної допомоги продовжують звертатися не лише особи пенсійного віку, а й молоді люди, сім'ї, які з тих чи інших причин потрапили у складні життєві обставини. Всього з питання надання матеріальної допомоги звернувся 841 громадянин (у 2014 – 851).

За 9 місяців 2015 року від ветеранів праці, інвалідів, інших пенсіонерів отримано 534 звернення (у 2014 – 473), учасників війни та бойових дій – 109 (у 2014 – 55), багатодітних сімей, одиноких матерів – 56 (у 2014 – 47) звернень, що становить 24,4% від загальної кількості (у 2014 – 28,7%). 53% їх перебувало на контролі до остаточного вирішення.

Першочергово та особисто головою облдержадміністрації розглянуто 20 звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни (у 2014 – 21) та 4 – від жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня” (у 2014 – 5).

Невідкладно вирішено 93 звернення (у 2014 – 86).

Особливу увагу протягом 9 місяців 2015 року приділено розгляду звернень громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах, особам з інвалідністю. Матеріальну допомогу було надано військовослужбовцям (військовозобов'язаним, резервістам), які отримали поранення, контузію, каліцтво чи захворювання, захищаючи незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, членам сімей загиблих осіб, які брали участь в АТО, а також членам сімей осіб, які беруть участь у антитерористичній операції в

районах її проведення.

За 9 місяців 2015 року зазначену допомогу надано: 493 особам на загальну суму 3403,7 тис. грн., з них: 86 сім'ям загиблих осіб, які брали участь в АТО в розмірі до 25 тис. грн. на загальну суму 1347,4 тис. грн.; 285 пораненим військовослужбовцям у розмірі до 15 тис. грн. на загальну суму 1989,8 тис. грн.; 122 сім'ям осіб, які беруть безпосередню участь в АТО, до 5 тис. грн. на загальну суму 66,5 тис. грн.

Протягом 9 місяців 2015 року не допущено порушення термінів розгляду звернень (у 2014 – 0).

Повторних звернень зменшилося на 14 – 2 (у 2014 – 16).

На 34,1% збільшилася кількість колективних звернень – 363 (у 2014 – 239), а отже, їх подальше надходження свідчить про прагнення громадян звернути більшу увагу органів державної влади та місцевого самоврядування на ту чи іншу проблему, що виникає на регіональному рівні.

За 9 місяців 2015 року продовжено роботу на виконання вимог вищезазначеного Указу Президента України, зокрема:

щомісячно проводяться засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян та дні контролю про стан виконання доручень, наданих місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян;

затверджено річний графік перевірок додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації та райдержадміністраціях;

графік особистого звітування голів райдержадміністрацій, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, обласних управлінь та організацій з питань роботи із зверненнями громадян перед головою облдержадміністрації.

Відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації протягом січня-вересня 2015 року проведено перевірки стану роботи та організацію контролю за розглядом звернень громадян у чотирнадцяти структурних підрозділах облдержадміністрації: Департаментах: охорони здоров'я, агропромислового розвитку, освіти і науки, економічного розвитку, фінансів, праці та соціального захисту населення, інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю, управліннях: з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи, з питань фізичної культури і спорту, капітального будівництва, містобудування та архітектури, житлово-комунального господарства, відділу у справах сім'ї та молоді, службі у справах дітей та у 18 райдержадміністраціях: Гребінківській, Кременчуцькій, Оржицькій, Кобеляцькій, Пирятинській, Великобагачанській, Козельщинській, Котелевській, Чутівській, Лохвицькій, Миргородській, Гадяцькій, Зіньківській, Глобинській, Решетилівській, Хорольській, Диканській, Чорнухинській.

Протягом вищезазначеного періоду проведено 9 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при облдержадміністрації та 9 Днів контролю.

За підсумками роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації, відповідно до вимог Указу Президента України від 7 лютого 2008 року

№ 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, щоквартально готуються інформаційно-аналітичні довідки. Проводиться моніторинг повторних та колективних звернень громадян та причин, що їх породжують. Інформація доводиться до керівництва облдержадміністрації для вжиття негайних заходів реагування та вирішення нагальних проблем жителів області.

Постійно триває співпраця облдержадміністрації із засобами масової інформації з питань висвітлення роботи зі зверненнями громадян. На офіційному веб-сайті облдержадміністрації та в обласних газетах „Зоря Полтавщини”, „Село полтавське” щомісячно розміщуються узагальнені відомості про роботу зі зверненнями громадян та графіки роботи постійно діючих прямої та „гарячої” телефонних ліній, надається інформаційна, правова, консультативно-роз’яснювальна допомога з вирішення нагальних питань заявників.

Моніторинг організації роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації та райдержадміністраціях засвідчив, що на належному рівні така робота проводиться в Департаменті агропромислового розвитку облдержадміністрації, Державному архіві Полтавської області, службі у справах дітей, райдержадміністраціях: Полтавській, Миргородській та Кобеляцькій, Комсомольському та Кременчуцькому міськвиконкомах.

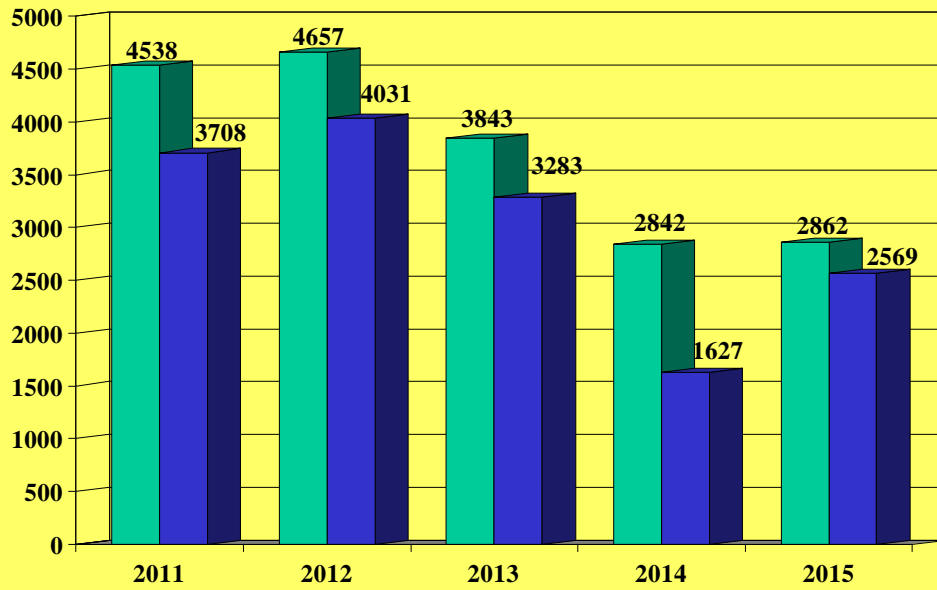
Потребує поліпшення робота зі зверненнями громадян у Департаменті економічного розвитку, охорони здоров’я, екології та природних ресурсів облдержадміністрації, де, зокрема, є випадки недотримання терміну розгляду звернень громадян.

Робота з виконання вимог Закону України „Про звернення громадян” та Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” знаходиться на постійному контролі в обласній державній адміністрації.

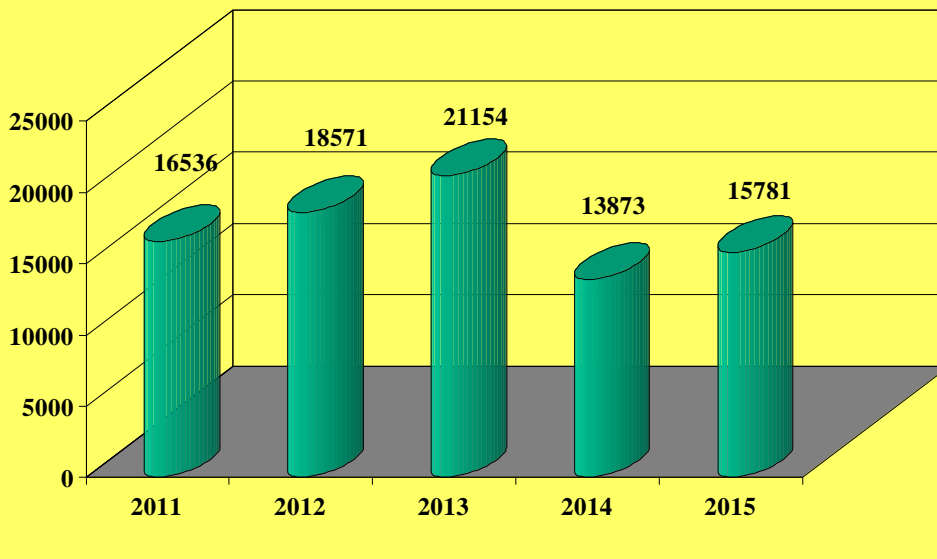
Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян
апарату облдержадміністрації

В.В. Балагура

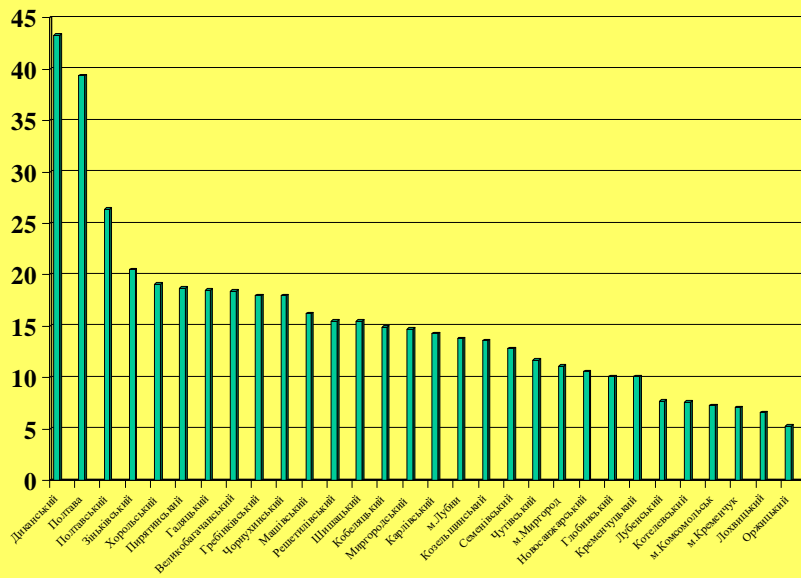
Надходження усіх звернень громадян порівняно з письмовими протягом 2011-2015 років



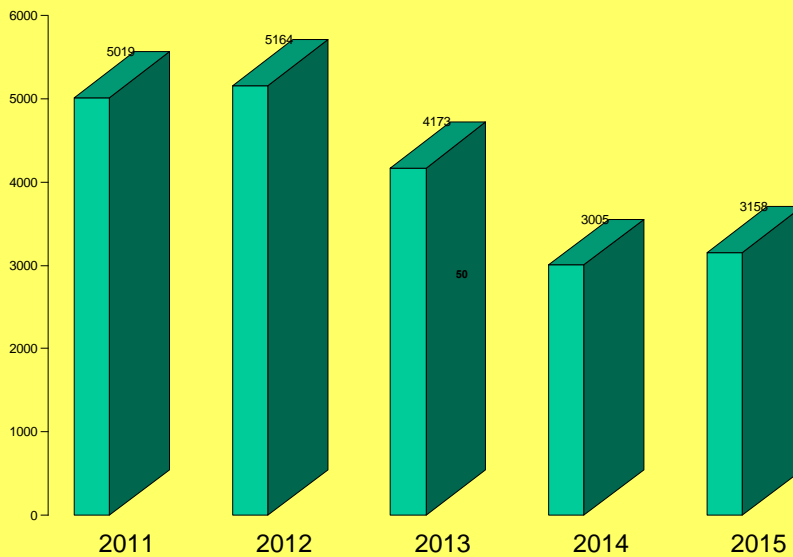
Порівняння кількості громадян, що зверталися до ОДА протягом 2011-2015 років



Кількість звернень, що надходили від жителів районів та міст протягом 9 місяців 2015 року (на 10 тисяч населення)



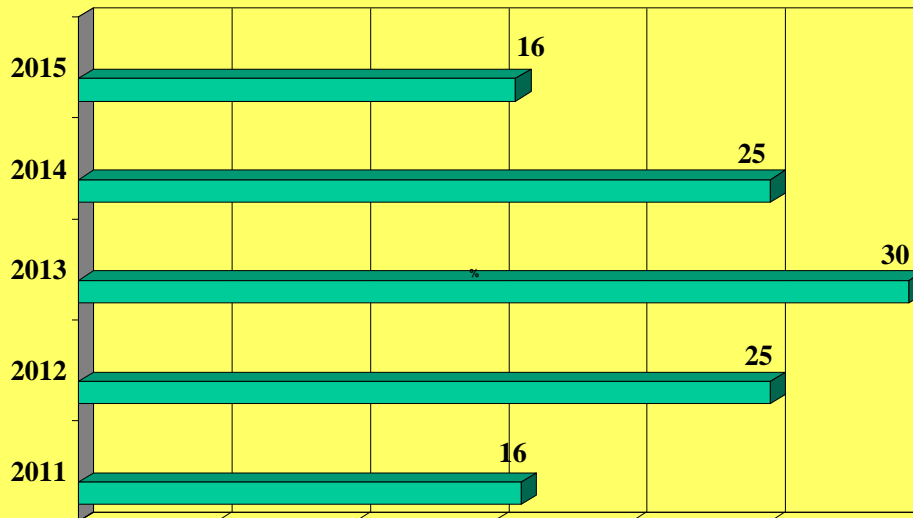
Порівняння кількості питань, порушених у зверненнях, протягом 2011-2015 років



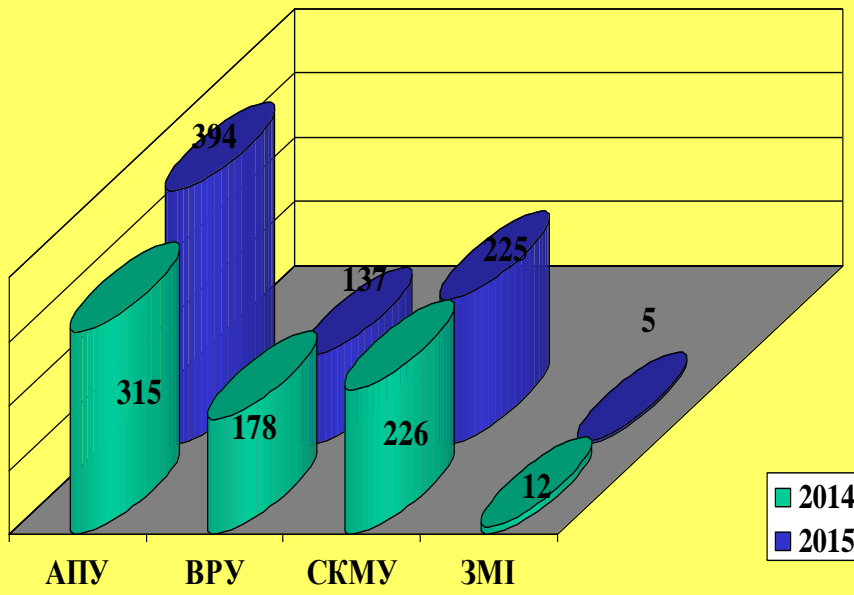
Характер питань, порушених у зверненнях громадян за 9 місяців 2015 року



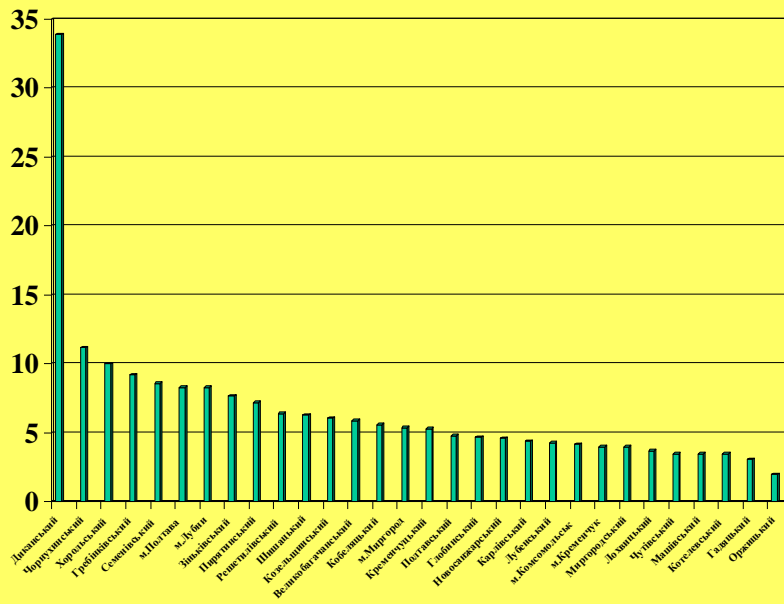
Позитивно вирішені питання, які порушувалися у зверненнях, протягом 2011-2015 років



Порівняння надходження звернень до вищих органів влади та ЗМІ протягом 2014-2015 років



Кількість звернень до вищих органів влади та ЗМІ в розрізі районів та міст (на 10 тисяч населення)



Порівняння надходження повторних та колективних звернень протягом 2011-2015 років

