



## ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

### РОЗПОРЯДЖЕННЯ ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

27.11.2017

№ 827

Про підсумки роботи зі  
зверненнями громадян за  
9 місяців 2017 року

Протягом 9 місяців 2017 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 надійшло 2623 заяви, пропозиції й скарги громадян, що на 8 звернень більше, ніж за відповідний період 2016 року (2615). З усіх звернень, що надійшли до облдержадміністрації, 99,5% становлять заяви, по 0,1% – скарги та 0,4% пропозиції (зауваження).

Усього до органів влади, з урахуванням колективних звернень, звернувся 15587 громадян (у 2016 – 14978).

Найбільше звернень (на 10 тисяч населення) за умови, що обласний показник становить 18,7, надійшло від жителів районів: Диканського – 46,7, Машівського – 35, Зіньківського – 28,3, Хорольського – 21,3, Миргородського – 20,3, Решетилівського – 19,5, Полтавського – 18,2, Глобинського – 17, Чорнухинського – 16, Кременчуцького – 15,5 міст: Лубни – 10,8, Полтава – 10,6, Миргород – 6,7.

Під час проведення особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації отримано 105 звернень, що на 54 менше порівняно з відповідним періодом 2016 року (159).

На „гарячу” телефонну лінію, телефон „довіри”, телефон для людей з обмеженими фізичними можливостями, постійнодіючі прямі телефонні лінії звернулися 386 жителів області (у 2016 – 433).

Забезпечується прийом електронних звернень громадян через офіційний веб-портал облдержадміністрації, де впроваджено спеціальну форму для оформлення звернення у розділі „Звернення громадян“. Розглянуто 98 звернень, які направлені громадянами електронною поштою.

Вирішено позитивно 427 звернень (у 2016 – 510), у 1451 або 55,3% від загальної кількості звернень заявникам надано аргументовані роз’яснення

(у 2016 – 1168 або 44,6%). 15 звернень, що надійшли поштою, повернуто заявникам з відповідними роз'ясненнями щодо вимог оформлення звернення (у 2016 – 34), 98 звернень залишено без розгляду (у 2016 – 169), за належністю надіслано 451 звернення (у 2016 – 647).

Надано одноразову матеріальну допомогу з обласного бюджету 2693 заявникам на суму 3983,9 тис. грн.

Усього у зверненнях громадян порушено 2744 питання (у 2016 – 2890). Найбільшу частку з них становлять питання соціального захисту – 1182 (у 2016 – 976), комунального господарства – 427 (у 2016 – 433), аграрної політики та земельних відносин – 163 (у 2016 – 169), охорони здоров'я – 128 (у 2016 – 184), житлової політики – 121 (у 2016 – 121), екології та природних ресурсів – 103 (у 2016 – 79), транспорту та зв'язку – 94 (у 2016 – 168), діяльності місцевих органів виконавчої влади – 92 (у 2016 – 96), освіти – 72 (у 2016 – 69), забезпечення дотримання законності – 65 (у 2016 – 115).

Керівники структурних підрозділів облдержадміністрації, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування за звітний період вжили дієвих заходів щодо посилення відповідальності та контролю за станом справ щодо розгляду заяв і скарг громадян, належної уваги, вимогливості, а також до організації особистого, виїзних прийомів громадян, інших форм роботи щодо гарантування конституційного права громадян на звернення.

За 9 місяців 2017 року збільшилося надходження заяв, скарг, пропозицій, надісланих громадянами до органів влади вищого рівня на 11,5% або 138 (у 2016 – 6,7% або 67).

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня (у розрахунку на 10 тис. населення, обласний показник становить 8,7) надійшло від жителів районів: Диканського – 27,6, Зіньківського – 16,3, Решетилівського – 14,5, Миргородського – 13,3, Глобинського та Семенівського – по 10,8, Чорнухинського – 10,7, Хорольського – 9,6, Кобеляцького – 9,3, Великобагачанського – 8,5, міст: Лубни – 10,8, Полтава – 10,6, Миргород – 6,7.

Кількість повторних звернень порівняно з відповідним періодом 2016 року зменшилося на 19 та становить 1 (у 2016 – 20).

Колективних звернень надійшло 250 (у 2016 – 291). Найбільше – від громадян районів: Кременчуцького – 18, Зіньківського – 14, Полтавського, Кобеляцького – по 11, Семенівського – 10, Решетилівського – 9, Миргородського – 8, Великобагачанського та Диканського – по 7, міст: Полтава – 7, Кременчук – 13, Лубни – 9.

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 належних заходів для потенційного вирішення життєво важливих проблем громадян.

Враховуючи викладене, з метою забезпечення неухильного дотримання положень Конституції України, Закону України „Про звернення громадян”, 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”, враховуючи зауваження та пропозиції, які були дані на розширеному засіданні колегії обласної державної адміністрації від 20 листопада 2017 року:

1. Керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій та рекомендувати керівникам територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади, виконавчих комітетів 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: забезпечення організації та проведення особистих і виїзних прийомів громадян за місцем їх роботи та проживання;

вжиття заходів з усунення недоліків і причин, які породжують колективні звернення громадян до органів влади вищого рівня;

функціонування прямих, „гарячих” телефонних ліній і телефонів довіри для громадян з обмеженими фізичними можливостями, 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. Головам Кременчуцької та Зіньківської райдержадміністрацій з’ясувати причини надходження значної кількості колективних звернень та вирішити на місцевому рівні питання, що турбують територіальні громади.

3. Надіслати структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення для відповідного реагування довідку відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації „Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2017 року” з таблицями (додається).

Відповідальним виконавцям пунктів 1 та 2 про проведену роботу інформувати відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації до 05.01.2018 для подальшого узагальнення та інформування облдержадміністрації до 15.01.2018.

4. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови облдержадміністрації від 28.03.2017 № 183 „Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2016 рік”.

5. Контроль за виконанням розпорядження покласти на заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації Білоконя М.І.

Голова  
обласної державної  
адміністрації

В.ГОЛОВКО

## ДОВІДКА

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2017 року

Робота зі зверненнями громадян в області протягом 9 місяців 2017 року проводилася відповідно до законів України „Про звернення громадян”, „Про внесення змін до Закону України „Про звернення громадян” щодо електронного звернення та електронної петиції”, 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” та постанов Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858 „Про затвердження Класифікатора звернень громадян”, від 03 лютого 2016 р. № 48 „Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України”.

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 на 2017 рік, проводилися особисті та виїзні прийоми громадян за місцем їх роботи та проживання.

За 9 місяців 2017 року під час особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації отримано 105 звернень, що на 54 менше, ніж за відповідний період 2016 року (159).

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 386 жителів області (у 2016 – 433). Забезпечується прийом електронних звернень громадян через офіційний веб-портал облдержадміністрації, де впроваджено спеціальну форму для оформлення звернення у розділі „Звернення громадян”. Розглянуто 98 звернень, які направлені громадянами електронною поштою.

За звітний період до обласної державної адміністрації надійшло 2623 звернення, що на 8 більше порівняно з відповідним періодом 2016 року (2615). Письмових звернень надійшло 2518 (у 2016 – 2456).

З усіх звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації за 9 місяців 2017 року 99,5% становлять заяви, 0,1% – скарги, 0,4% – пропозиції (зауваження).

За 9 місяців 2017 року до облдержадміністрації з урахуванням колективних звернень (250 (у 2016 – 291)) звернулося 15587 громадян, що на 609 більше порівняно з відповідним періодом минулого року (14978).

У розрахунку на 10 тис. населення найбільше звернень надійшло від жителів таких районів( середній показник по області – 18,7): Диканського – 46,7, Машівського – 35, Зіньківського – 28,3, Хорольського – 21,3, Миргородського – 20,3, Решетилівського – 19,5, Полтавського – 18,2, Глобинського – 17, Чорнухинського – 16, Кременчуцького – 15,5; міст: Лубни – 10,8, Полтава – 10,6, Миргород – 6,7.

Заявниками було порушено 2744 питання (у 2016 – 2890). Найбільшу частку з них становлять питання: соціального захисту – 1182 (у 2016 – 976), комунального господарства – 427 (у 2016 – 433), аграрної політики – 163 (у 2016 – 169), охорони здоров'я – 128 (у 2016 – 184), житлової політики – 121 (у 2016 – 121), екології та природних ресурсів – 103(у 2016 – 79), транспорту та

зв'язку – 94 (у 2016 – 168), діяльність місцевих органів виконавчої влади – 92 (у 2016 – 96), освіти – 72 (у 2016 – 69), забезпечення дотримання законності – 65 (у 2016 – 115).

Протягом 9 місяців 2017 року до органів влади вищого рівня та засобів масової інформації надійшло 1202 звернення або 45,8% від їх загальної кількості (у 2016 – 1064 або 40,7%).

Громадяни направляли свої звернення до:

Адміністрації Президента України – 308 (у 2016 – 394),

Секретаріату Кабінету Міністрів України – 245 (у 2016 – 238),

Верховної Ради України – 226 (у 2016 – 195),

міністерств і відомств – 111 (у 2016 – 75),

Державних комітетів – 34 (у 2016 – 63),

облдержадміністрацій – 3 (у 2016 – 13),

обласної ради – 228 (у 2016 – 50),

райдержадміністрацій – 3 (у 2016 – 3),

редакцій газет та видавництв – 0 (у 2016 – 1).

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня (у розрахунку на 10 тис. населення, середній показник по області – 8,7) надійшло від жителів районів: Диканського – 27,6, Зіньківського – 16,3, Решетилівського – 14,5, Миргородського – 13,3, Глобинського – 10,8, Семенівського – 10,8, Чорнухинського – 10,7, Хорольського – 9,6, Кобеляцького – 9,3, Великобагачанського – 8,5, міст: Лубни – 10,8, Полтава – 10,6, Миргород – 6,7.

За результатами роботи 427 звернень або 16,3% від загальної їх кількості вирішено позитивно (у 2016 – 510 або 19,5%), у 1451 або 55,3% – надано аргументовані роз'яснення (у 2016 – 1168 або 44,6%).

Відповідно до статей 5, 7 Закону України „Про звернення громадян” із загальної кількості звернень, що надійшли поштою, 15 – повернуто заявникам з відповідними роз'ясненнями щодо вимог їх оформлення (у 2016 – 34), 98 – залишено без розгляду заяв та скарг (стаття 8, 17) (у 2016 – 169), ще 451 – надіслано за належністю іншим установам та організаціям (стаття 7) (у 2016 – 647).

За наданням матеріальної допомоги продовжують звертатися громадяни, які з тих чи інших причин потрапили у складні життєві обставини. Всього з питання надання матеріальної допомоги звернулося 964 особи (у 2016 – 712).

За 9 місяців 2017 року від ветеранів праці, інвалідів, інших пенсіонерів отримано 610 звернень (у 2016 – 501), учасників війни та бойових дій – 151 (у 2016 – 164), багатодітних сімей, одиноких матерів – 46 (у 2016 – 63) звернень, що становить 30,8 % від загальної кількості (у 2016 – 27,8%). 83% їх перебувало на контролі до остаточного вирішення.

Першочергово та особисто головою облдержадміністрації розглянуто 7 звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни (у 2016 – 17) та 5 – від жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня” (у 2016 – 10).

Невідкладно вирішено 124 звернення (у 2016 – 117).

Особливу увагу протягом 9 місяців 2017 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 2017 року зазначену допомогу надано: 2693 особам на загальну суму 3983,9 тис. грн., з них: 16 сім'ям загиблих осіб, які брали участь в АТО в розмірі до 25 тис. грн. на загальну суму 425 тис. грн.; 183 пораненим військовослужбовцям у розмірі до 15 тис. грн. на загальну суму 425,5 тис. грн.; 17 сім'ям осіб, які брали безпосередню участь в АТО, на загальну суму 42,3 тис. грн.

Протягом 9 місяців 2017 року не допущено порушення термінів розгляду звернень (у 2016 – 0).

Повторних звернень зменшилося на 19 та становить 1 (у 2016 – 20).

На 41 або 16,4% зменшилася кількість колективних звернень – 250 (у 2016 – 291). Найбільше – від громадян районів: Кременчуцького – 18, Зіньківського – 14, Полтавського та Кобеляцького – по 11, Семенівського – 10, Решетилівського – 9, Миргородського – 8, Великобагачанського та Диканського – по 7, міст: Полтава – 73, Кременчук – 13, Лубни – 9.

Протягом 9 місяців 2017 року в облдержадміністрації продовжено роботу на виконання вимог вищезазначеного Указу Президента України, зокрема:

щомісячно проводилися 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 9 місяців 2017 року проведено перевірки стану роботи та організацію контролю за розглядом звернень громадян у тринадцяти структурних підрозділах облдержадміністрації: Департаментах: освіти і науки, інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю, агропромислового розвитку, економічного розвитку, торгівлі та залучення інвестицій, екології та природних ресурсів, соціального захисту, фінансів, управління: капітального будівництва, інфраструктури та туризму, з питань цивільного захисту, культури, житлово-комунального господарства, службі у справах дітей облдержадміністрації, Державному архіві Полтавської області та у 18 райдержадміністраціях: Семенівській, Новосанжарській, Оржицькій, Кобеляцькій, Зіньківській, Глобинській, Лубенській, Полтавській, Миргородській, Гадяцькій, Решетилівській, Хорольській, Козельщинській, Шишацькій, Чутівській, Лохвицькій, Диканській, Чорнухинській.

Крім того, в рамках проведення „дня апарату облдержадміністрації” перевірено стан організації роботи із забезпечення конституційних прав

громадян на звернення до органів виконавчої влади в Департаментах: освіти і науки, економічного розвитку, торгівлі та залучення інвестицій, агропромислового розвитку, інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю, екології та природних ресурсів; управліннях: з питань цивільного захисту, сім'ї, молоді та спорту, Решетилівській райдержадміністрації.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 09 березня 1999 р. № 339 (зі змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 05 липня 2004 р. № 835 „Про затвердження Порядку контролю за здійсненням органами місцевого самоврядування делегованих повноважень органів виконавчої влади“, розпорядження голови облдержадміністрації від 03.02.2011 № 35 „Про організацію облдержадміністрацією контролю за здійсненням органами місцевого самоврядування делегованих повноважень органів виконавчої влади” та на виконання Плану організації в області контролю за здійсненням органами місцевого самоврядування делегованих повноважень органів виконавчої влади на 2017 рік протягом 9 місяців 2017 року здійснено комплексні перевірки стану здійснення виконкомми Кременчуцької, Лубенської та Полтавської міськими радами делегованих повноважень органів виконавчої влади.

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 готувалися 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.

Продовжено співпрацю 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 Департаментах: агропромислового розвитку, соціального захисту населення, службі у справах дітей облдержадміністрації, Державному архіві Полтавської області, райдержадміністраціях: Козельщинській, Лохвицькій, Лубенській, Пирятинській, Новосанжарській, Оржицькій, Котелевській, Горішньоплавнівському та Кременчуцькому міськвиконкоммах.

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