

**ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ****РОЗПОРЯДЖЕННЯ  
ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

09.03.2016

№ 87

Про підсумки роботи зі  
зверненнями громадян  
за 2015 рік

Протягом 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”.

У 2015 році до облдержадміністрації надійшло 3758 звернень (у 2014 – 2842), у тому числі письмових – 3480 (у 2014 – 2562).

Керівництвом облдержадміністрації проведено 114 особистих прийомів громадян (у 2014 – 108), під час яких надійшло 283 звернення (у 2014 – 258), та 39 (у 2014 – 24) виїзних прийоми, під час яких надійшло 50 звернень (у 2014 – 22). Усього звернулися 333 (у 2014 – 349) жителі області.

Під час роботи „гарячої” телефонної лінії отримано 62 звернення (у 2014 – 31), телефону „довіри” та телефону для громадян із обмеженими фізичними можливостями – 57 (у 2014 – 44), постійно діючих прямих телефонних ліній – 314 (у 2014 – 269).

Протягом 2015 року до облдержадміністрації з урахуванням колективних заяв та скарг звернулися 20161 громадянин, що на 6288 або 45% більше, ніж за 2014 рік – 13873.

У розрахунку на 10 тисяч населення (обласний показник становить 25.5) найбільше звернень надійшло від жителів районів: Диканського – 62,6, Полтавського – 35, Зіньківського – 26,5, Великобагачанського – 24,6, Хорольського, Машівського – по 24,5, Чорнухинського – 24,3, Гребінківського – 23,4, Кобеляцького – 23,1; міст: Полтави – 50,3, Миргорода – 19, Лубен – 18,4.

Заявниками було порушено 4354 питання (у 2014 – 3005).

Більшість із них стосувалися: соціального захисту – 1562 або 41,6% від їх загальної кількості (у 2014 – 1138 або 40,04%), комунального господарства – 506 або 13,5% (у 2014 – 378 або 13,3%), транспорту та зв’язку – 303 або 8,1% (у 2014 – 165 або 5,8%), аграрної політики й земельних відносин – 295 або 7,8% (у 2014 – 170 або 5,9%), охорони здоров’я – 237 або 6,3% (у 2014 – 152 або 5,3%) житлові – 201 або 5,3% (у 2014 – 236 або 8,3%), діяльності місцевих органів виконавчої влади – 132 або 3,5% (у 2014 – 89 або 3,1%).

Наслідками роботи із заявами, скаргами та пропозиціями є позитивне вирішення питань, порушених у 655 зверненнях, що становить 17,4% від їх загальної кількості (у 2014 – 714 або 25%), у 1963 зверненнях (або 52,2%) заявникам надано аргументовані роз'яснення (у 2014 – 1339 або 47,1%).

Невідкладно розглянуто 141 звернення та вирішено питання, порушені в них (у 2014 – 110).

Щодо надання матеріальної допомоги звернулися 2134 заявника або 56,8% від їх загальної кількості (у 2014 – 916 або 32,2%).

Кількість звернень громадян, надісланих до органів влади вищого рівня та редакцій газет і видавництв, порівняно з 2014 роком збільшилася на 402 або 36,5% (у 2014 – 968 або 34%).

Збільшилася кількість заяв і скарг, які були надіслані до Адміністрації Президента України, на 69% – 533 (у 2014 – 315), до Секретаріату Кабінету Міністрів України – на 38% – 314 (у 2014 – 226), до Верховної Ради України – на 15,7% – 206 (у 2014 – 178), міністерств України на 17,9% – 79 (у 2014 – 67). Державних комітетів та відомств на 20,9% – 98 (у 2014 – 81), зменшилося до редакцій газет та видавництв – на 58% – 7 (у 2014 – 12).

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня (в розрахунку на 10 тисяч населення, середній показник в області – 10,6 ) надійшло від жителів районів: Диканського – 51, Гребінківського – 14,1, Чорнухинського – 13,9, Хорольського – 12,7, Зіньківського – 12,1, Семенівського – 10,2, Великобагачанського – 9,9, Решетилівського – 9,8, Пирятинського – 9,7; міст: Полтави – 10,8, Миргорода – 7,2, Кременчука – 6,1.

У 2015 році від учасників війни та бойових дій отримано 286 звернень (у 2014 – 76), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 86 (у 2014 – 75), від інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 684 (у 2014 – 579), 43% їх перебували на контролі до остаточного вирішення.

Розглянуто 27 звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни (у 2014 – 25), 8 від жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня” (у 2014 – 9). Відповідно до чинного законодавства ці звернення розглянуті першочергово особисто головою облдержадміністрації.

Повторних звернень зменшилося на 86% – 3 (у 2014 – 21). Найбільше повторних звернень надійшло від жителів Глобинського району та міст Полтава, Лубни.

Колективних звернень збільшилося на 136 або 42% – 453 (у 2014 – 317). Найбільше колективних звернень надійшло з таких районів: Полтавського – 52, Карлівського – 21, Кременчуцького – 19, Кобеляцького, Семенівського – по 15, Великобагачанського, Глобинського – по 13, міст: Полтави – 160, Кременчука – 19, Лубен – 8.

Протягом 2015 року в області органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування розглянуто 90214 звернень громадян, що на 22812 більше, ніж за 2014 рік (67402). Письмових звернень – 56298 (у 2014 – 36610), на особистому прийомі – 33916 (у 2014 – 30392).

Повторних звернень отримано 1097 (у 2014 – 853), колективних – 4268 (у 2014 – 3366).

Від учасників війни та бойових дій отримано 6748 звернень (у 2014 – 2379), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 2760 (у 2014 – 2291), від інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 19616 (у 2014 – 14385).

Усього у зверненнях громадян області до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у 2015 році порушено 92731 питання (у 2014 – 68968). Найбільшу частку з них становлять питання соціального захисту – 29820 (у 2014 – 15839), аграрної політики та земельних відносин – 21364 (у 2014 – 16434), комунального господарства – 9027 (у 2014 – 7440), житлової політики – 5602 (у 2014 – 4631), транспорту та зв'язку – 2318 (у 2014 – 2050).

Результати перевірок свідчать, що окремі керівники місцевих органів виконавчої влади інколи недооцінюють важливість роботи із заявами і скаргами громадян, не забезпечують безпосередньо на місцях всебічний, виважений та якісний розгляд питань, що порушувалися в них, не вживають вичерпних, дієвих заходів для вирішення життєво важливих проблем.

Потребує поліпшення робота зі зверненнями громадян у Департаменті економічного розвитку облдержадміністрації, управлінні житлово-комунального господарства облдержадміністрації, управлінні інфраструктури та туризму облдержадміністрації, Головному управлінні Держгеокадастру у Полтавській області та Чорнухинській райдержадміністрації.

У відповідях заявникам не завжди зазначається, які заходи вживалися для потенційного вирішення питань на місцях, або надаються відповіді роз'яснювального характеру не у п'ятнадцятиденний термін, як того вимагає чинне законодавство.

Враховуючи викладене, з метою забезпечення неухильного дотримання положень Конституції України, Закону України „Про звернення громадян” (із внесеними 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 спільного розширеного засідання колегії обласної державної адміністрації та ради регіонального розвитку від 26 лютого 2016 року :

1. Керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, головам райдержадміністрацій та рекомендувати виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення:

продовжити роботу щодо забезпечення 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;

забезпечення всебічного розгляду на місцях звернень громадян надісланих з використанням мережі Інтернет відповідно до вимог Закону України „ Про

внесення змін до Закону України „Про звернення громадян” щодо електронного звернення та електронної петиції”;

безперебійне 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 в умовах проведення децентралізації влади.

2. Звернути увагу голів Полтавської, Диканської, Гадяцької райдержадміністрацій на зростання кількості звернень громадян, надісланих до облдержадміністрації та органів державної влади вищого рівня протягом 2015 року порівняно з 2014 роком.

3. Відмітити роботу директора агропромислового розвитку (Фролов С.О.), служби у справах дітей (Конончук І.А.) облдержадміністрації щодо належної організації роботи зі зверненнями громадян, голів Пирятинської (Куча О.Є.), Глобинської (Вакуленко В.О.) райдержадміністрацій – щодо зменшення надходження кількості звернень громадян до органів влади вищого рівня.

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

Про проведену роботу інформувати облдержадміністрацію до 31.03.2016.

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

6. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови облдержадміністрації від 02.12.2015 № 614 „Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2015 року”.

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

Голова  
обласної державної  
адміністрації

В.ГОЛОВКО

Додаток  
до розпорядження голови  
Полтавської облдержадміністрації  
09.03.2016 № 87

#### Довідка

„Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2015 рік відповідно до вимог 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”.

Робота із зверненнями громадян в області проводиться відповідно до 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”. Створено належні умови прийому громадян, забезпечується своєчасний та якісний розгляд їхніх пропозицій, заяв і скарг, оперативно вирішуються порушені в них питання.

Питання підбиття підсумків роботи зі зверненнями громадян за підсумками 2014 року розглянуто на засіданні колегії облдержадміністрації у травні 2015 року із участю представників органів прокуратури, інших державних органів, громадських організацій, засобів масової інформації, за результатами розгляду видано розпорядження голови облдержадміністрації від 21.05.2015 № 229 „ Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2014 рік” та у листопаді 2015 року, за результатами розгляду видано розпорядження голови облдержадміністрації від 02.12.2015 № 614 „Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2015 року”. У 2015 році продовжено роботу на виконання вимог вищезазначеного Указу Президента України, зокрема:

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

щомісячно проводиться особисте звітування голів райдержадміністрацій, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян перед головою облдержадміністрації;

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.

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, проводились особисті та виїзні прийоми громадян за місцем їх роботи та проживання.

Протягом 2015 року керівництвом облдержадміністрації проведено 114 ( у 2014 – 84) особистих прийомів, під час яких надійшло 283 звернення (у 2014 – 258) та 39 (у 2014 – 24) виїзних прийомів, під час яких надійшло 50 звернень (у 2014 – 22).

Усього за результатами проведених особистих 283 (у 2014 – 327) та виїзних 50 (у 2014 – 22) прийомів звернулись 333 жителя області (у 2014 – 349).

Відповідно, до голови облдержадміністрації звернулись 207 громадян ( у 2014 – 166) (на особистому прийомі – 176 (у 2014 – 166), виїзному – 31 (у 2014 – 0), до заступників голови облдержадміністрації – 126 ( у 2014 — 161) (на особистому прийомі – 107 (у 2014 – 139), виїзному – 20 (у 2014 – 22) ).

За звітний період до обласної державної адміністрації надійшло 3758 звернень, що на 916 більше порівняно до 2014 року (2842). Письмових звернень надійшло – 3480 (у 2014 – 1627).

З усіх звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації за 2015 рік – 99,1% складають заяви, 0,1% – скарги та 0,8% – пропозиції (зауваження).

Відповідно до статей 5, 7 Закону України „Про звернення громадян” 51 (у 2014 – 47) звернення, що надійшло поштою, повернуто заявникам з відповідними роз’ясненнями щодо вимог його оформлення; за належністю надіслано 676 (у 2014 – 370), не підлягали розгляду, відповідно до статей 8, 17 вищезазначеного закону, 135 звернень (у 2014 – 134).

Протягом 2015 року до облдержадміністрації, з урахуванням колективних звернень ( 453 (у 2014 – 317)), звернулось 20161 громадянин, що на 6288 або 31,2% більше порівняно з відповідним періодом минулого року (у 2014 – 13873).

У розрахунку на 10 тис. населення (обласний показник становить – 25.5) найбільше звернень надійшло від жителів таких районів: Диканського – 62,6, Полтавського – 35, Зіньківського – 26,5, Великобагачанського – 24,6, Хорольського – 24,5, Машівського – 24,5, Чорнухинського – 24,3, Гребінківського – 23,4, Кобеляцького – 23,1 та міст: Полтави –50,3 , Миргорода – 19, Лубен – 18,4.

З усіх звернень громадян, що надійшли на розгляд до облдержадміністрації протягом 2015 року 3758 (у 2014 – 2842), згідно з повноваженнями для розгляду до райдержадміністрацій було направлено 396 (у 2014 – 297 або 10,5%) заяв та скарг, що становить 10,5 % від їх загальної кількості, до міськвиконкомів – 375, що становить 9,9 % (у 2014 – 294 або 10,3%).

Місцевим органам влади, враховуючи проведення політики децентралізації, необхідно вжити належних дієвих заходів для вирішення багатьох актуальних питань жителів місцевих громад області, з якими громадяни звертаються до органів влади вищого рівня.

Заявниками було порушено 4354 питання (у 2014 – 3005).

Більшість з них становили такі питання: соціального захисту – 1562 або 41,6 % від загальної їх кількості (у 2014 – 1138 або 40,04%), комунального господарства – 506 або 13,5 % (у 2014 – 378 або 13,3 %), транспорту та зв’язку – 303 або 8,1 % (у 2014 – 165 або 5,8%), аграрної політики і земельних відносин – 295 або 7,8 % (у 2014 – 170 або 5,9 %), охорони здоров’я – 237 або 6,3 % (у 2014 – 152 або 5,3%), житлові – 201 або 5,3 % (у 2014 – 236 або 8,3%), діяльності місцевих органів виконавчої влади – 132 або 3,5% (у 2014 –89 або 3,1%).

У порівнянні з 2014 роком спостерігається збільшення кількості питань, порушених громадянами у своїх зверненнях, на 1349 або 31 %.

При цьому, стабільною залишається тематика проблем, які найчастіше турбують жителів Полтавщини, – питання соціального захисту, комунального господарства, транспорту та зв’язку, житлової, аграрної політики та охорони

здоров'я. Вони утримують першість протягом кількох останніх років.

Складна і багатогранна робота з заявами, скаргами та пропозиціями громадян в області триває постійно. Її наслідками є позитивне вирішення питань, порушених у 655 зверненнях, що становить 17,4% від загальної їх кількості (у 2014 – 714 або 25%), у 1963 зверненнях або 52,2% від загальної кількості звернень заявникам надано аргументовані роз'яснення (у 2014 – 1339 або 47,1%).

Невідкладно розглянуто 141 звернення та вирішено питання, порушені у них (у 2014 – 110). 2865 заявникам (у 2014 – 2869) надано одноразову матеріальну допомогу з обласного бюджету на суму 6 млн.663 тис. грн.

Нажаль, продовжують звертатись з проханням про надання матеріальної допомоги окремі громадяни, сім'ї, які з тих чи інших причин потрапили у скрутне становище. Всього з питання надання матеріальної допомоги звернулося 2134 заявника або 56,8 % від загальної їх кількості (у 2014 – 916 або 32,2 %).66 переміщеним особам, що проживають на території області, надано допомогу на суму 39,1 тис. грн..

Найбільш актуальним у поточному році продовжувало бути найактуальним питання підтримки сімей загиблих учасників АТО. 76 їхніх сімей у 2015 році з обласного бюджету було виділено 1 млн. 609 тис.грн. Кожна родина отримала фінансову підтримку до 25 тис.грн.. 388 пораним при проведенні АТО надано матеріальну допомогу на суму 2 млн.669,6тис.грн., а 140 членам родин пораним військовослужбовців – матеріальну допомогу на суму 95 тис.грн. 61 члену сім'ї загиблого на увічнення пам'яті надано матеріальну допомогу на суму 605 тис.грн.

Комісією з питань забезпечення житлом осіб, які брали безпосередню участь у проведенні антитерористичної операції, вирішено питання про виділення лімітних асигнувань за бюджетною програмою „Субвенція з державного бюджету місцевим бюджетам на будівництво(придбання) житла для сімей загиблих військовослужбовців, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції, а також для інвалідів I-II групи з числа військовослужбовців, які брали участь у зазначеній операції та потребують поліпшення житлових умов” в сумі 720,0 тис.грн. для придбання житла інваліду війни II групи громадянину м.Гадяч Долгополову С.В.

Рішення комісії про виділення коштів затверджено розпорядженням голови облдержадміністрації від 30.11.2015 № 607.

Кількість звернень громадян, надісланих до органів влади вищого рівня та редакцій газет і видавництв, у порівнянні з 2014 роком, збільшилася на 402 (або 36,5% ) – 1370 (у 2014 – 968 або 34%).

Даний показник було отримано за рахунок збільшення кількості заяв і скарг, надісланих до Адміністрації Президента України, на 69% – 533 (у 2014 – 315), Секретаріату Кабінету Міністрів України, на 38% – 314 (у 2014 – 226), до Верховної Ради України, на 15.7% – 206 (у 2014 – 178), міністерств України на 17.9% – 79(у 2014 – 67), державних комітетів та відомств на 20.9% – 98 (у 2014 – 81), зменшилося до редакцій газет та видавництв, на 58% – 7 (у 2014 – 12),

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня (у розрахунку на 10 тис. населення, середній показник по області – 10,6) надійшло від жителів таких районів: Диканського – 51, Гребінківського – 14,1, Чорнухинського – 13,9,

Хорольського – 12,7, Зіньківського – 12,1, Семенівського – 10,2, Великобагачанського – 9,9, Решетилівського – 9,8, Пирятинського – 9,7; міст: Лубен – 12,2, Полтави – 10,8, Миргорода – 7,2, Кременчука – 6,1.

У 2015 році від учасників війни та бойових дій отримано 286 звернень (у 2014 – 76), членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 86 (у 2014 – 75), інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 684 (у 2014 – 579). 43% їх перебувало на контролі до остаточного вирішення.

Розглянуто 27 звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни (у 2014 – 25), 8 – жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня” (у 2014 – 9). Відповідно до чинного законодавства дані звернення розглянуто першочергово, особисто головою облдержадміністрації.

Протягом 2015 року при розгляді звернень відповідальними виконавцями порушення термінів реагування, визначених ст. 20 Закону України „Про звернення громадян”, допущено не було (2014 році – 0).

Повторних звернень зменшилося на 18 – 3 (у 2014 – 21). Повторні звернення надходили від жителів Глобинського району та міст: Полтава, Лубни. Збільшилась кількість колективних звернень на 136 або 42 % – 453 (у 2014 – 317 або 27%). Найбільше колективних звернень надійшло з таких районів: Полтавського – 52. Карлівського – 21, Кременчуцького – 19, Кобеляцького, Семенівського – по 15, Великобагачанського, Глобинського – по 13, та міст Полтава – 160, Кременчук – 19, Лубни – 8.

За 2015 рік в області органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування розглянуто 90214 звернень громадян, що на 22812 більше, ніж за відповідний період 2014 року (67402). Письмових звернень – 56298 (у 2014 – 36610), на особистому прийомі – 33916 (у 2014 – 30392). Повторних звернень отримано – 1097 (у 2014 – 853), колективних – 4268 (у 2014 – 3366).

Від учасників війни та бойових дій отримано 6748 звернень (у 2014 – 2379), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 2760 (у 2014 – 2291), від інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 19616 (у 2014 – 14385).

Всього у зверненнях громадян області до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у 2015 році порушено 92731 питання (у 2014 – 68968). Найбільшу частку з них становлять питання соціального захисту – 29820 (у 2014 – 15839), аграрної політики та земельних відносин – 21364 (у 2014 – 16434), комунального господарства – 9027 (у 2014 – 7440), житлової політики – 5602 (у 2014 – 4631), транспорту та зв'язку – 2318 (у 2014 – 2050), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 2200 (у 2014 – 2455), сім'ї, дітей, молоді, тендерної рівності, фізичної культури і спорту – 2007 (у 2014 – 1817).

Відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації протягом 2015 року проведено перевірки стану роботи та організації контролю за розглядом звернень громадян у вісімнадцяти структурних підрозділах облдержадміністрації та у всіх – двадцяти чотирьох райдержадміністраціях.

За 2015 рік проведено 12 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян та 12 Днів контролю з питань перевірки виконання доручень структурними підрозділами облдержадміністрації та райдержадміністраціями

щодо розгляду звернень громадян.

Протягом 2015 року у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації проходили одностороннє стажування новопризначені працівники структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій та міськвиконкомів, на яких, у результаті кадрових змін протягом 2015 року, було покладено обов'язки з ведення роботи із зверненнями громадян.

Щоквартально, протягом 2015 року, проводилося оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян у райдержадміністраціях та структурних підрозділах облдержадміністрації за розробленими показниками відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 „Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади”. Інформація про результати доводиться до відома керівництва облдержадміністрації.

Працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації постійно здійснюється співпраця з працівниками, відповідальними за роботу із зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, міськвиконкомах, надається консультативна та практично-методична допомога. Проводиться широка роз'яснювальна робота з громадянами, які звернулися до облдержадміністрації, щодо шляхів вирішення їх питань, порядку оскарження раніше прийнятих рішень за їх зверненнями, поновлення порушених прав та свобод, а також щодо окремих аспектів державної політики у сфері соціального захисту населення.

В області налагоджено роботу „гарячої” телефонної, під час роботи якої отримано 62 звернення (у 2014 – 31), телефону „довіри” та телефону для громадян з обмеженими фізичними можливостями, на які надійшло 57 дзвінків (у 2014 – 44), постійно діючих прямих телефонних ліній, на які звернулись 314 жителів області (у 2014 – 269).

За підсумками роботи із зверненнями громадян в облдержадміністрації, відповідно до вимог вищезазначеного Указу, 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.

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

Протягом звітної періоду керівництвом області проведено 18 (у 2014 – 14) прямих ефірів у передачах „Виконавча влада: щоденні будні” та „До Вас запитання” на ОДТРК „Лтава”, 8 (у 2014 – 37) прес-конференцій з актуальних питань (в ОКІА „Новини Полтавщини”).

Моніторинг організації роботи із зверненнями громадян у структурних

підрозділах облдержадміністрації та райдержадміністраціях показав, що на належному рівні проводиться робота на виконання вимог вищезазначеного Указу в Департаменті агропромислового розвитку, службі у справах дітей облдержадміністрації, Державному архіві Полтавської області, Зіньківській, Кобеляцькій, Лубенській, Глобинській, Хорольській райдержадміністраціях.

Результати перевірок свідчать, що окремі керівники місцевих органів виконавчої влади інколи недооцінюють важливість роботи із заявами і скаргами громадян, не забезпечують безпосередньо на місцях всебічний, своєчасний, об'єктивний, виважений та якісний розгляд питань, що порушувалися в них, не вживають вичерпних, дієвих заходів для вирішення життєво важливих проблем.

Потребує поліпшення робота зі зверненнями громадян у Департаменті економічного розвитку облдержадміністрації, управлінні житлово-комунального господарства облдержадміністрації, управлінні інфраструктури та туризму облдержадміністрації, Головному управлінні Держгеокадастру у Полтавській області та Чорнухинській райдержадміністрації.

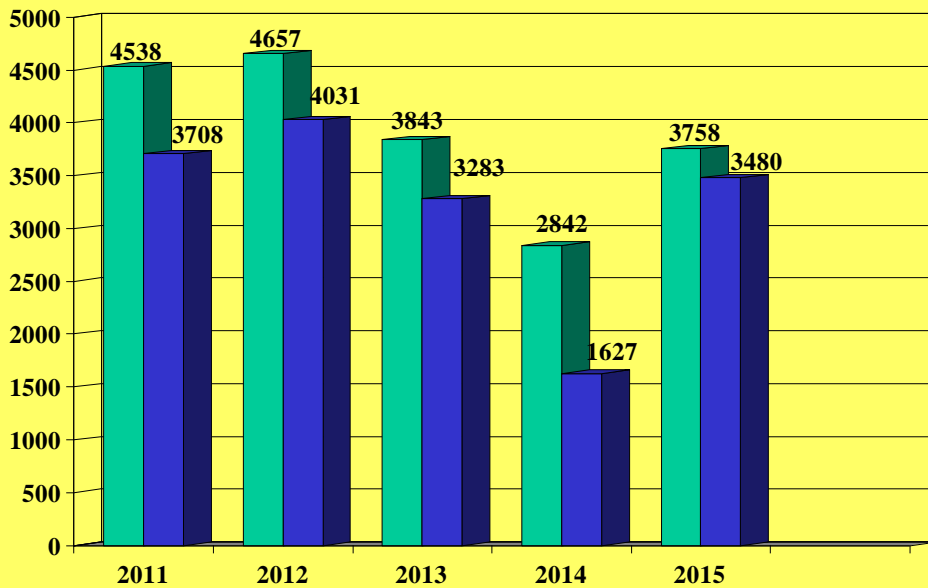
У відповідях заявникам не завжди зазначається, які заходи вживалися для потенційного вирішення питань на місцях, або надаються відповіді роз'яснювального характеру не у п'ятнадцятиденний термін, як того вимагає чинне законодавство.

Робота з виконання вимог 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” продовжує перебувати на постійному контролі в обласній державній адміністрації.

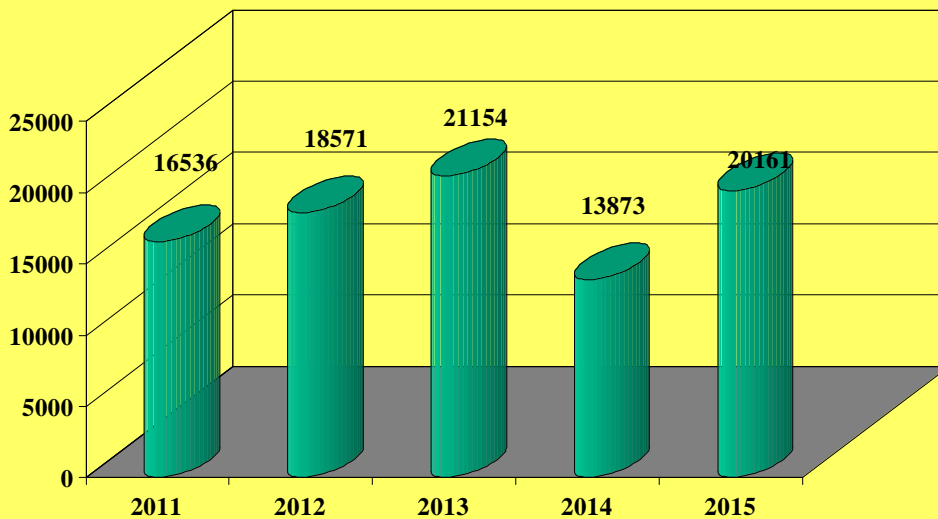
Начальник відділу роботи  
із зверненнями громадян  
апарату облдержадміністрації

В.В.Балагура

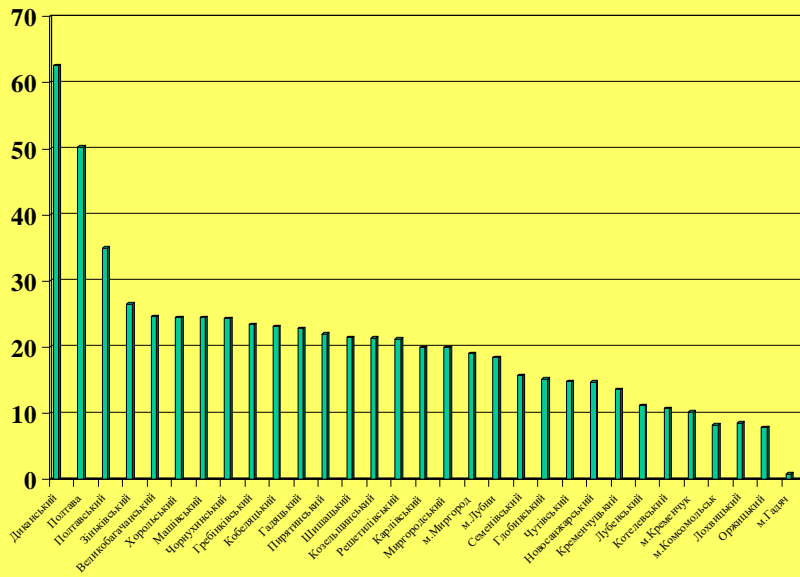
### Надходження усіх звернень громадян порівняно із письмовими протягом 2011-2015 років



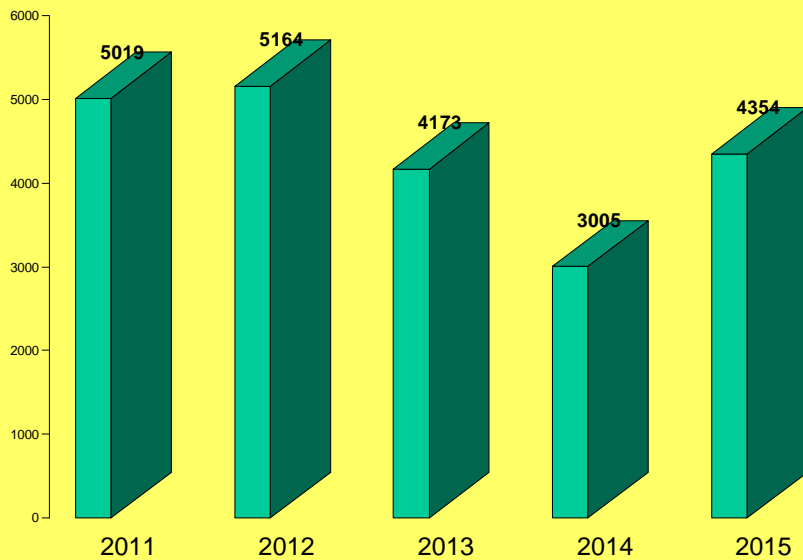
### Порівняння кількості громадян, що зверталися до ОДА протягом 2011-2015 років



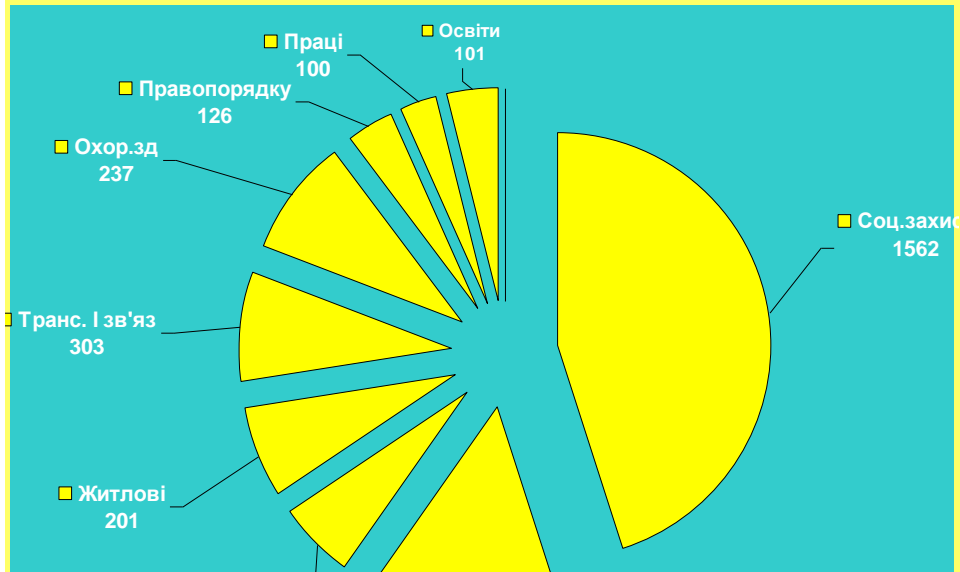
### Кількість звернень, що надходили від жителів районів та міст протягом 2015 року (на 10 тисяч населення)



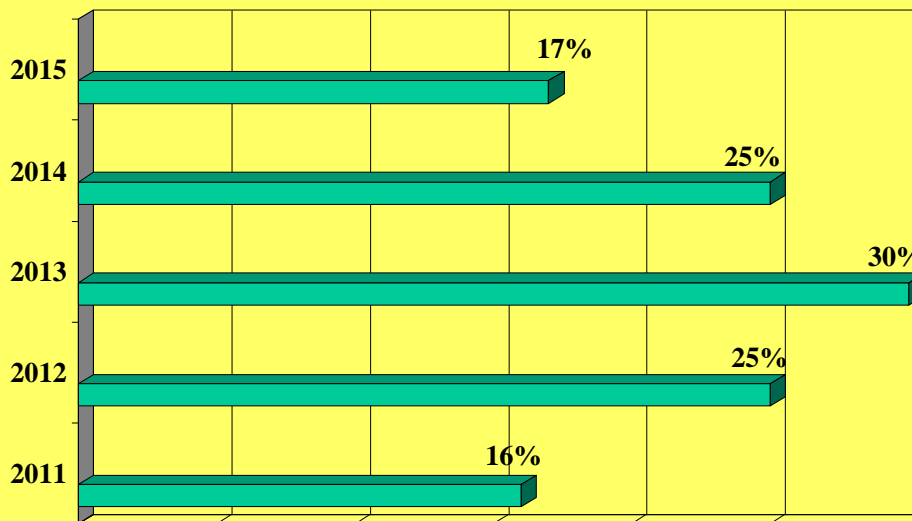
### Порівняння кількості питань, порушених у зверненнях, протягом 2011-2015 років



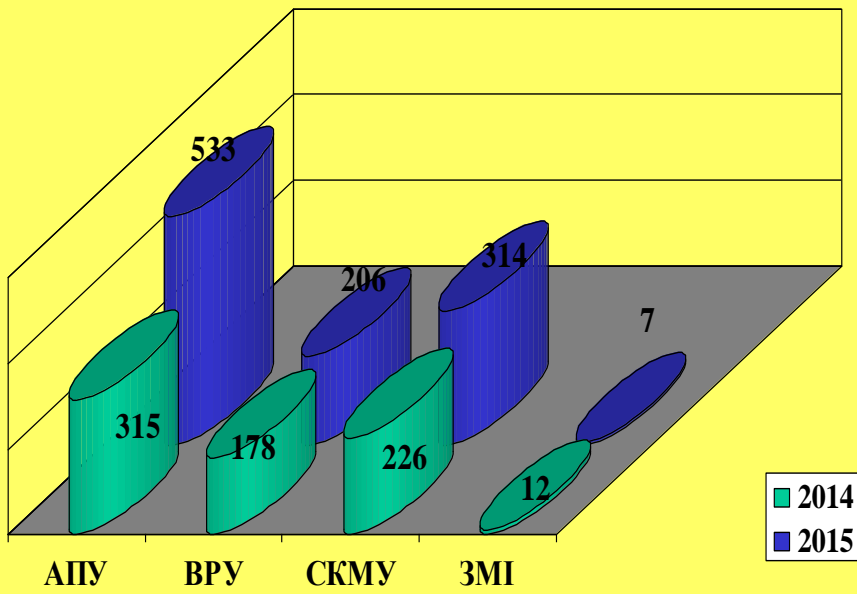
## Характер питань, порушених у зверненнях громадян у 2015 році



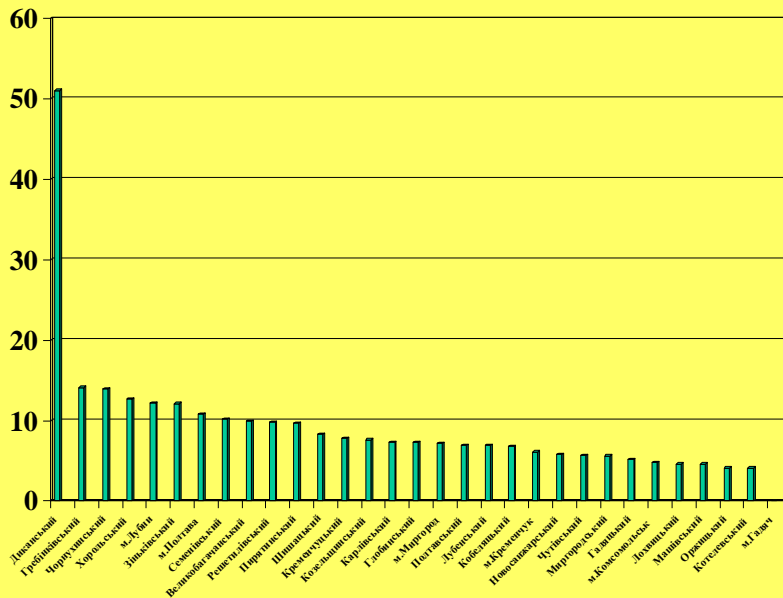
## Позитивно вирішені питання, які порушувалися у зверненнях, протягом 2011-2015 років



### 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**

