



ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

28.03.2017

№ 183

Про підсумки роботи зі
зверненнями громадян
за 2016 рік

Протягом 2016 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”, Закону України „Про внесення змін до Закону України „Про звернення громадян” щодо електронного звернення та електронної петиції” 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”.

У 2016 році до облдержадміністрації надійшло 3456 звернень (у 2015 – 3758), у тому числі письмових – 3272 (у 2015 – 3480).

Керівництвом облдержадміністрації проведено 65 особистих прийомів громадян (у 2015 – 114), під час яких надійшло 164 звернення (у 2015 – 283), та 7 виїзних прийомів (у 2015 – 39), під час яких надійшло 20 звернень (у 2015 – 50). Усього звернулися 189 (у 2015 – 333) жителів області.

Під час роботи „гарячої” телефонної лінії отримано 73 звернення (у 2015 – 62), телефону „довіри” та телефону для громадян із обмеженими фізичними можливостями – 112 (у 2015 – 57), постійно діючих прямих телефонних ліній – 757 (у 2015 – 314).

Протягом звітного року до облдержадміністрації з урахуванням колективних заяв та скарг звернулися 19194 громадянина, що на 967 або на 4,8% менше, ніж за 2015 рік – 20161.

У розрахунку на 10 тисяч населення (обласний показник становить 23,9) найбільше звернень надійшло від жителів районів: Диканського – 128,9, Машівського – 45,3, Зіньківського – 33,1, Полтавського, Решетилівського – по 21,6, Миргородського – 21,4, Чорнухинського – 20,8, Козельщинського – 19,9, Пирятинського – 18,8, Новосанжарського – 18,5; міст: Полтави – 42,8, Гадяча – 17,5, Лубен – 15,1, Миргорода – 14,8.

Заявниками було порушено 3792 питання (у 2015 – 4354). Більшість із них стосувалися: соціального захисту – 1322 або 34,8% від їх загальної

кількості (у 2015 – 1562 або 41,6%), комунального господарства – 589 або 15,5% (у 2015 – 506 або 13,5 %), охорони здоров'я – 228 або 6% (у 2015 – 237 або 6,3%), аграрної політики й земельних відносин – 225 або 5,9% (у 2015 – 295 або 7,8%), транспорту та зв'язку – 202 або 5,3% (у 2015 – 303 або 8,1%), житлові – 179 або 4,7% (у 2015 – 201 або 5,3%), забезпечення дотримання законності – 144 або 3,8% (у 2015 – 126 або 2,9%), діяльності місцевих органів виконавчої влади – 125 або 3,2% (у 2015 – 132 або 3,5%).

Наслідками роботи із заявами, скаргами та пропозиціями є позитивне вирішення питань, порушених у 665 зверненнях, що становить 17,5% від їх загальної кількості (у 2015 – 655 або 17,4%). На 372 звернення (або 9,8%) заявникам надано аргументовані роз'яснення (у 2015 – 1963 або 52,2%).

Невідкладно розглянуто 263 звернення та позитивно вирішено питання, порушені в них (у 2015 – 141).

Щодо надання матеріальної допомоги звернулися 950 заявників або 25,1% від їх загальної кількості (у 2015 – 2134 або 56,8%).

Кількість звернень громадян, надісланих до органів влади вищого рівня та редакцій газет і видавництв, порівняно з 2015 роком збільшилася на 75 або 5,5% – 1445 (у 2015 – 1370 або 36,5%).

Слід відмітити, що збільшилася кількість заяв і скарг, які були надіслані до Секретаріату Кабінету Міністрів України – на 5% – 331 (у 2015 – 314), до Верховної Ради України - на 28% – 264 (у 2015 – 206), міністерств України - на 35,4% – 107 (у 2015 – 79), зменшилося до Адміністрації Президента України, на 1,2% – 527 (у 2015 – 533), державних комітетів та відомств на 20,5% – 78 (у 2015 – 98), Генеральної прокуратури України - на 12% – 44 (у 2015 – 56), редакцій газет та видавництв – на 85,7% – 1 (у 2015 – 7).

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня (у розрахунку на 10 тисяч населення, середній показник в області – 9,3) надійшло від жителів районів: Диканського – 103,1, Зіньківського – 14,7, Чорнухинського – 13,9, Оржицького – 13,6, Новосанжарського – 13,3, Хорольського – 12,1, Глобинського – 11,1, Лубенського – 10, Пирятинського – 9,7, Миргородського – 9,6, Кобеляцького – 9,2; міст: Лубен – 10,7, Полтави – 9,3, Миргорода – 9,1.

У 2016 році від учасників війни та бойових дій отримано 195 звернень (у 2015 – 286), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 89 (у 2015 – 86), від інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 703 (у 2015 – 684), 83% із них перебували на контролі до остаточного вирішення.

Розглянуто 19 звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни (у 2015 – 27), 14 – від жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня” (у 2015 – 8). Відповідно до чинного законодавства ці звернення розглянуті першочергово особисто головою облдержадміністрації.

Повторних звернень збільшилося на 17 та загалом становить – 20 (у 2015 – 3). Найбільше повторних звернень надійшло від жителів районів: Хорольського – 6, Зіньківського, Пирятинського – по 2, та міст Лубни – 3, Миргород – 1.

Колективних звернень зменшилося на 67 або 15% – 386 (у 2015 – 453). Найбільше колективних звернень надійшло з таких районів:

Кременчуцького – 31, Полтавського – 21, Семенівського – 18, Кобеляцького – 17, Зіньківського – 13, Гадяцького, Карлівського – по 10, Глобинського, Пирятинського – по 9, міст: Полтави – 152, Кременчука – 23, Миргорода – 10.

Протягом 2016 року в області органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування розглянуто 112111 звернень громадян, що на 21170 більше, ніж за 2015 рік (90214). Письмових звернень – 71264 (у 2015 – 56298), на особистому прийомі – 40298 (у 2015 – 34109).

Повторних звернень отримано 1136 (у 2015 – 1097), колективних – 5193 (у 2015 – 4368).

Від учасників війни та бойових дій отримано 9099 звернень (у 2015 – 6756), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 3304 (у 2015 – 2763), від інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 21195 (у 2015 – 20113).

Усього у зверненнях громадян області до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у 2016 році порушено 115068 питань (у 2015 – 92731). Найбільшу частку з них становлять питання соціального захисту – 37886 (у 2015 – 29820), аграрної політики та земельних відносин – 23422 (у 2015 – 21364), комунального господарства – 11535 (у 2015 – 9027), житлової політики – 7079 (у 2015 – 5602), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 2361 (у 2015 – 2220), сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту – 2330 (у 2015 – 2007), транспорту та зв'язку – 2196 (у 2015 – 2318).

Результати проведених перевірок стану роботи із зверненнями громадян свідчать, що окремі керівники місцевих органів виконавчої влади інколи недооцінюють важливість роботи із заявами та 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.

Слід зауважити, що потребує поліпшення робота зі зверненнями громадян у Департаментах охорони здоров'я, освіти і науки, управлінні житлово-комунального господарства облдержадміністрації, Головному управлінні Держгеокадастру у Полтавській області щодо якісного та змістовного оформлення документів за зверненнями громадян.

З метою забезпечення неухильного дотримання положень Конституції України, Законів України „Про місцеві державні адміністрації”, „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, даних на спільному розширеному засіданні колегії обласної державної адміністрації та ради регіонального розвитку від 22 березня 2017 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 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”;

безперебійного 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;

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

2. Звернути увагу голів Диканської, Зіньківської, Чорнухинської райдержадміністрацій на зростання кількості звернень громадян, надісланих до облдержадміністрації та органів державної влади вищого рівня протягом 2016 року порівняно з 2015 роком.

3. Відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації (Балагура В.В.) надіслати довідку „Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2016 рік” з таблицями структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення для відповідного реагування (додається).

Про проведену роботу відповідальним виконавцям пунктів 1-3 інформувати облдержадміністрацію до 30.04.2017.

4. Відмітити роботу директорів Департаментів агропромислового розвитку (Фролов С.О.), соціального захисту населення (Корнієнко Л.В.), служби у справах дітей (Конончук І.А.) облдержадміністрації щодо належної організації роботи зі зверненнями громадян, голів Гребінківської (Роспопов В.В.), Шишацької (Іваненко В.Б.), Карлівської (Костенко С.Б.) райдержадміністрацій – щодо зменшення надходження кількості звернень громадян до органів влади вищого рівня.

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 09.03.2016 № 87 „Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2015 рік”.

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

Виконувач обов’язків
голови облдержадміністрації

О. ПРУГЛО

Додаток
до розпорядження
голови Полтавської
облдержадміністрації
28.03.2017 № 183

ДОВІДКА
про підсумки роботи зі зверненнями
громадян за 2016 рік

В облдержадміністрації створено належні умови прийому громадян, забезпечується своєчасний та якісний розгляд їхніх пропозицій, заяв і скарг, оперативно вирішуються порушені в них питання.

На виконання статті 22 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” (далі - Указ) та відповідно до графіків, затверджених головою облдержадміністрації, проводились особисті та виїзні прийоми громадян за місцем їх роботи та проживання.

Протягом 2016 року керівництвом облдержадміністрації проведено 65 особистих прийомів (у 2015 - 114), під час яких надійшло 164 звернення (у 2015 - 283), та 7 виїзних прийомів (у 2015 - 39), під час яких надійшло 20 звернень (у 2015 - 50).

Усього за результатами проведених особистих (звернулися - 167 (у 2015 - 283) та виїзних (звернулися - 22 (у 2015 - 50) прийомів звернулися 189 жителів області (у 2015 - 333). До голови облдержадміністрації звернулися 76 громадян (у 2015 - 207), з них на особистому прийомі - 73 (у 2015 - 176), виїзному - 3 (у 2015 - 31), до заступників голови облдержадміністрації - звернулися 113 громадян (у 2015 - 126), з них на особистому прийомі - 94 (у 2015 - 107), виїзному - 19 (у 2015 - 20).

За звітний період до обласної державної адміністрації надійшло 3456 звернень, що на 302 менше порівняно з 2015 роком (3758). Письмових звернень надійшло - 3272 (у 2015 - 3480).

З усіх звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації за 2016 рік, 99,4% становлять заяви, по 0,3% - скарги та пропозиції (зауваження).

Відповідно до статей 5, 7 Закону України „Про звернення громадян” 38 звернень (у 2015 - 51), що надійшли поштою, повернуто заявникам з відповідними роз'ясненнями щодо вимог їх оформлення; за належністю надіслано 791 (у 2015 - 676), не підлягали розгляду відповідно до статей 8, 17 вищеназваного закону 214 звернень (у 2015 - 135).

Протягом 2016 року до облдержадміністрації з урахуванням колективних звернень 386 (у 2015 - 453) звернулися 19194 громадянина, що на 967 або 4,8% менше порівняно з відповідним періодом 2015 року (у 2015 - 20161 або 31,2%).

У розрахунку на 10 тис. населення (обласний показник становить - 23,9) найбільше звернень надійшло від жителів районів: Диканського - 128,9, Машівського - 45,3, Зіньківського - 33,1, Полтавського, Решетилівського - по 21,6, Миргородського - 21,4, Чорнухинського - 20,8, Козельщинського - 19,9, Пирятинського - 18,8, Новосанжарського - 18,5, та міст: Полтави - 42,8, Гадяча - 17,5, Лубен - 15,1, Миргорода - 14,8.

З усіх звернень громадян, що надійшли на розгляд до облдержадміністрації протягом 2016 року - 3456 (у 2015 - 3758), згідно з повноваженнями для розгляду до райдержадміністрацій було направлено 384 заяв та скарг (у 2015 - 396 або 10,5%), що становить 11,1% від їх загальної кількості, до міськвиконкомів - 317, що становить 9,2% (у 2015 - 375 або 9,9%).

Місцевим органам влади, враховуючи проведення політики децентралізації, утворення нових об'єднаних територіальних громад, 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 3792 питання (у 2015 - 4354). Більшість із них стосувалися: соціального захисту - 1322 або 34,8% від загальної їх кількості (у 2015 - 1562 або 41,6%), комунального господарства - 589 або 15,5% (у 2015 - 506 або 13,5%), охорони здоров'я - 228 або 6% (у 2015 - 237 або 6,3%), аграрної політики і земельних відносин - 225 або 5,9% (у 2015 - 295 або 7,8%), транспорту та зв'язку - 202 або 5,3% (у 2015 - 303 або 8,1%), житлові питання — 179 або 4,7% (у 2015 — 201 або 5,3%), забезпечення дотриманню законності - 144 або 3,8% (у 2015 - 126 або 2,9), діяльності місцевих органів, виконавчої влади - 125 або 3,2% (у 2015 - 132 або 3,5%).

Порівняно з 2015 роком спостерігається зменшення кількості питань, порушених громадянами у своїх зверненнях, на 562 або 12,9% (у 2015 - 1349; 31%).

Позитивно вирішено питання, порушені в 665 зверненнях, що становить 17,5% від загальної їх кількості (у 2015 - 655 або 17,4%), у 372 зверненнях або 9,8% від загальної кількості звернень заявникам надано аргументовані роз'яснення (у 2015 - 1963 або 52,2%).

Невідкладно розглянуто 263 звернення та вирішено позитивно питання, порушені у них (у 2015 - 141). 3392 заявникам (у 2015 - 2865) надано одноразову матеріальну допомогу з обласного бюджету на суму 2 млн. 688 тис. 001 грн. (у 2015 - 6 млн. 663 тис. грн.).

Слід відмітити що, продовжують звертатися 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 950 заявників або 25,1% від загальної їх кількості (у 2015 - 2134 або 56,8%).

Надано допомогу на суму 34,1 тис. грн. (у 2015 - 39,1 тис. грн.) 55 (у 2015 - 66) переміщеним особам, що проживають на території області.

Найбільш актуальним у 2016 році залишалось питання підтримки сімей загиблих учасників АТО. З обласного бюджету 67 (у 2015 - 76) таким сім'ям

було виділено 773,8 тис. грн. Кожна родина отримала фінансову підтримку до 25 тис. грн.

Надано матеріальну допомогу на суму 747,6 тис. грн. (у 2015 - 2 млн. 669,6 тис. грн.) 192 (у 2015 - 388) пораненим під час проведення АТО.

Надано матеріальну допомогу на суму 635 (у 2015 - 605) тис. грн. 76 (у 2015 - 61) членам сімей загиблих на увічнення пам'яті.

Кількість звернень громадян, надісланих до органів влади вищого рівня та редакцій газет і видавництв, порівняно з 2015 роком збільшилася на 75 (або 5,5%) - 1445 (у 2015 - 1370 або 36,5%).

Цей показник було отримано за рахунок збільшення кількості заяв і скарг, надісланих до Секретаріату Кабінету Міністрів України, на 5% - 331 (у 2015 - 314), до Верховної Ради України - на 28% - 264 (у 2015 - 206), міністерств України - на 35,4% - 107 (у 2015 - 79), разом з тим зменшилися надходження звернень до Адміністрації Президента України - на 1,2% - 527 (у 2015 - 533), державних комітетів та відомств - на 20,5% - 78 (у 2015 - 98), Генеральної прокуратури України - на 12% - 44 (у 2015 - 56), редакцій газет та видавництв - на 85,7% - 1 (у 2015 - 7).

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня (у розрахунку на 10 тис. населення, середній показник в області - 9,3) надійшло від жителів районів: Диканського - 103,1, Зіньківського - 14,7, Чорнухинського - 13,9, Оржицького - 13,6, Новосанжарського - 13,3, Хорольського - 12,1, Глобинського - 11,1, Лубенського - 10, Пирятинського - 9,7, Миргородського - 9,6, Кобеляцького - 9,2; міст: Лубен - 10,7, Полтави - 9,3, Миргорода - 9,1.

У 2016 році від учасників війни та бойових дій отримано 195 звернень (у 2015 - 286), членів багатодітних сімей, одиноких матерів - 89 (у 2015 - 86), інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів - 703 (у 2015 - 684); 83% із них перебувало на контролі до остаточного вирішення.

Розглянуто 19 звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни (у 2015 - 27), 14 - жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня” (у 2015 - 8). Відповідно до чинного законодавства ці звернення розглянуто першочергово, особисто головою облдержадміністрації, питання перебували на контролі до остаточного вирішення.

Протягом 2016 року під час розгляду звернень відповідальними виконавцями порушення термінів реагування, визначених статтею 20 Закону України „Про звернення громадян”, допущено не було (у 2015 році - 0).

Кількість повторних звернень збільшилося на 17 та загалом становить 20 (у 2015 - 3). Найбільше повторних звернень надійшло від жителів районів: Хорольського - 6, Зіньківського, Пирятинського - по 2, та міст: Лубни - 3, Миргород - 1. Зменшилася кількість колективних звернень на 67 або 15% - 386 (у 2015 - 453 або 42%). Найбільше колективних звернень надійшло з таких районів: Кременчуцького - 31, Полтавського - 21, Семенівського - 18, Кобеляцького-17, Зіньківського - 13, Гадяцького, Карлівського - по 10, Глобинського, Пирятинського - по 9, та міст: Полтава - 152, Кременчук - 23, Миргород - 10.

За 2016 рік в області органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування розглянуто 112111 звернень громадян, що на 21170 більше, ніж за відповідний період 2015 року (90214). Письмових звернень - 71264 (у 2015 - 56832), на особистому прийомі - 40298 (у 2015 - 34109). Повторних звернень отримано - 1136 (у 2015 - 1129), колективних - 5193 (у 2015 - 4368).

Від учасників війни та бойових дій отримано 9099 звернень (у 2015 - 6756), від членів багатодітних сімей, самотніх матерів, матерів-героїнь - 3304 (у 2015 - 2763), від інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів - 21195 (у 2015 - 20113).

Усього в зверненнях громадян області до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у 2016 році порушено 115068 питань (у 2015-93716). Найбільшу частку з них становлять питання: соціального захисту - 37886 (у 2015 - 29941), аграрної політики та земельних відносин - 23422 (у 2015 - 21489), комунального господарства - 11535 (у 2015 - 9459), житлової політики - 7079 (у 2015 - 5670), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку - 2361 (у 2015 - 2220), сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту - 2330 (у 2015 - 2007); транспорту та зв'язку - 2196 (у 2015 - 2339), охорони здоров'я - 1521 (у 2015 - 1351), діяльності органів місцевого самоврядування - 1378 (у 2015 - 1356).

Відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації протягом 2016 року проведено перевірки стану роботи та організації контролю за розглядом звернень громадян у шістнадцяти структурних підрозділах облдержадміністрації та у двадцяти чотирьох райдержадміністраціях.

Про стан виконання 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” перед головою облдержадміністрації особисто прозвітували голови всіх райдержадміністрацій та керівники структурних підрозділів облдержадміністрації.

За 2016 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 райдержадміністраціях щодо розгляду звернень громадян.

Протягом 2016 року у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації традиційно проходили одноденне стажування новопризначені працівники структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій та міськвиконкомів, на яких, у результаті кадрових змін протягом 2016 року, було покладено обов'язки з ведення роботи зі зверненнями громадян.

Щоквартально протягом 2016 року проводилося оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у райдержадміністраціях та структурних підрозділах облдержадміністрації за розробленими показниками

відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 р. № 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 зі 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 конституційних прав та свобод, а також щодо окремих аспектів державної політики у сфері соціального захисту населення.

В області налагоджено роботу „гарячої” телефонної лінії, під час роботи якої отримано 73 звернення (у 2015 - 62), телефону „довіри” та телефону для громадян з обмеженими фізичними можливостями, на які надійшло 112 дзвінків (у 2015 - 57), постійно діючих прямих телефонних ліній, на які звернулися 757 жителів області (у 2015 - 314).

За підсумками роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації відповідно до вимог Указу, щоквартально готуються інформаційно-аналітичні довідки. Проводиться моніторинг повторних і 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 зі зверненнями громадян. На офіційному веб-порталі облдержадміністрації та друкованих засобах масової інформації „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 звітнього періоду керівництвом області проведено 35 прямих ефірів (у 2015 - 18) у передачах „Позиція” та „Акценти” філії НТКУ „Полтавська регіональна дирекція „Лтава”, 21 прес-конференцію (у 2015 - 8) з актуальних питань (у філії НТКУ „Полтавська регіональна дирекція „Лтава”).

Моніторинг організації роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації та райдержадміністраціях засвідчив, що на належному рівні проводиться робота на виконання вимог вищезазначеного Указу в Департаментах соціального захисту населення, екології та природних ресурсів, агропромислового розвитку, службі у справах дітей облдержадміністрації, Державному архіві Полтавської області, Зіньківській, Кобеляцькій, Лубенській, Глобинській райдержадміністраціях, Лубенському, Горішньоплавнівському та Кременчуцькому міськвиконкомах.

Потребує поліпшення робота зі зверненнями громадян у Департаментах охорони здоров'я, освіти і науки, управлінні житлово-комунального господарства облдержадміністрації щодо якісного та змістового оформлення документів за зверненнями громадян.

Проведені перевірки роботи зі зверненнями громадян виявили, що структурні підрозділи облдержадміністрації, райдержадміністрації, виконкоми, подекуди ще порушують вимоги Закону України „Про звернення громадян” та спрямовують зусилля на належне виконання вимог Указу.

Потребує подальшого поліпшення рівень надання громадянам правової допомоги, консультацій та роз'яснень з актуальних питань у структурних підрозділах облдержадміністрації, територіальних підрозділах центральних органів виконавчої влади.

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” знаходиться на постійному контролі в обласній державній адміністрації.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян
апарату облдержадміністрації

В.В. Балагура