ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

07.02.2018 м. Полтава № 84

Про підсумки роботи зі
зверненнями громадян
за 2017 рік

Протягом 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”, Закону України „Про внесення змін до Закону України „Про звернення громадян” щодо електронного звернення та електронної петиції” та постанов Кабінету Міністрів України від 24вересня 2008р. № 858 „Про затвердження Класифікатора звернень громадян”, від 03 лютого 2016р. № 48 „Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України”.

У 2017 році до облдержадміністрації надійшло 3432 звернення (у 2016 – 3456), у тому числі письмових – 3287 (у 2016 – 3272). Розглянуто 121 звернення, направлене громадянами електронною поштою.

За звітний період керівництвом облдержадміністрації проведено 35 особистих прийомів громадян (у 2016 – 65, під час яких надійшло 85 звернень (у 2016 – 164), та 20 (у 2016 – 7) виїзних прийомів, під час яких надійшло 60 звернень (у 2016 – 20). Усього звернулися 145 (у 2016 – 189) жителів області.

Під час роботи „гарячої” телефонної лінії отримано 132 звернення (у 2016-73), телефону „довіри” та телефону для громадян із обмеженими фізичними можливостями – 134 (у 2016 – 112), постійно діючих прямих телефонних ліній – 729 (у 2016 – 757).

Усього торік до облдержадміністрації з урахуванням колективних звернень звернулися 21578 громадян, що на 2384 або 12,4% більше, ніж за 2016 рік – 19194.

Найбільше звернень (на 10 тисяч населення) за умови, що обласний показник становить 24,3, 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.

Загальна кількість порушених питань у зверненнях до облдержадміністрації – 3710 (у 2016 – 3792).

Найбільшу частку з них становлять питання соціального захисту – 1568 або 45,7% від їх загальної кількості (у 2016 – 1322 або 34,8%), у т.ч. надання матеріальної допомоги – 1254 або 33,8%, комунального господарства – 559 або 16,3% (у 2016 – 589 або 15,5%), аграрної політики й земельних відносин – 218 або 6,4% (у 2016 – 225 або 5,9%), охорони здоров'я – 173 або 5,04% (у 2016 – 228 або 6%), житлової політики – 162 або 4,7% (у 2016 – 179 або 4,7%), транспорту та зв'язку – 149 або 4,3% (у 2016 – 202 або 5,3%), екології та природних ресурсів – 140 або 4,1% (у 2016 – 107 або 3,1%), діяльності місцевих органів виконавчої влади – 126 або 3,7% (у 2016 – 125 або 3,2%).

Протягом року відповідними установами вирішено позитивно 584 звернення, що становить 17% від їх загальної кількості (у 2016 – 665 або 17,5%), у 1956 зверненнях або 57% від загальної кількості звернень заявникам надано аргументовані роз'яснення (у 2016 – 372 або 9,8%). Невідкладно розглянуто 307 звернень та вирішено питання, порушені в них (у 2016 – 263).

Надано одноразову матеріальну допомогу з обласного бюджету 1253 заявникам або 36,5% від їх загальної кількості (у 2016 – 950 або 25,1%).

У 2017 році збільшилося надходження заяв, скарг, пропозицій, надісланих громадянами до органів влади вищого рівня, на 157 або 10,9% – 1445 (у 2016 – 1445 або 5,5%).

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня (у розрахунку на 10 тисяч населення, обласний показник становить 11,5) надійшло від жителів районів: Диканського – 34, Зіньківського – 21,3, Решетилівського – 18,7, Миргородського – 16,5, Чорнухинського – 12,5, Великобагачанського – 12,1, Семенівського – 12, Глобинського та Кобеляцького – по 11,5, Хорольського – 11,1; міст: Лубни – 14,5, Полтава – 14,4, Миргород – 10,9.

Розглянуто 10 звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни (у 2016 – 19), 9 – від жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня" (у 2016 – 14).

Кількість повторних звернень порівняно з 2016 роком зменшилося на 18 – 2 (у 2016 – 20).

Колективних звернень надійшло 336 (у 2016 – 386). Найбільше – від громадян районів: Кременчуцького – 38, Полтавського – 17, Зіньківського – 15, Решетилівського – 14, Семенівського – 12, Кобеляцького – 11, Глобинського – 10, міст: Полтави – 97, Кременчука – 19, Лубни – 14, Горішні Плавні – 7.

У 2017 році органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування розглянуто 109837 звернень громадян, що на 1725 менше, ніж за 2016 рік (111562). Письмових звернень – 76181 (у 2016 – 71264), на особистому прийомі – 33656 (у 2016 – 40298).

Повторних звернень отримано 853 (у 2016 – 1136), колективних – 4425 (у 2016 – 5193).

Усього у зверненнях громадян області до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у 2017 році порушено 107185 питань (у 2016 – 115068). Найбільшу частку з них становлять питання соціального захисту – 38422 (у 2016 – 37886), аграрної політики та земельних відносин – 16776 (у 2016– 23422), комунального господарства – 10332 (у 2016 – 11535), житлової політики – 5218 (у 2016 – 7079), транспорту та зв'язку – 2409 (у 2016 – 2196), сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту – 2336 (у 2016 – 2330), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 2034 (у 2016 – 2361).

Проте результати перевірок на місцях засвідчили, що окремі керівники місцевих органів виконавчої влади недооцінюють важливість роботи із заявами і скаргами, не забезпечують безпосередньо на місцях всебічний та якісний розгляд звернень, не вживають заходів для вирішення життєво важливих проблем громадян.

Слід зазначити, що потребує поліпшення робота із надання громадянам правової допомоги, консультацій та роз'яснень з актуальних питань на рівні галузевих департаментів та управлінь облдержадміністрації, територіальних підрозділів органів виконавчої влади.

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" й на виконання рекомендацій даних на спільному розширеному засіданні колегії обласної державної адміністрації та Ради регіонального розвитку від 30 січня 2018 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";

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

підвищити ефективність роботи зі зверненнями громадян, зокрема щодо:

надання громадянам правової допомоги, консультацій та роз'яснень з актуальних питань державотворення;

забезпечення всебічного розгляду на місцях звернень громадян надісланих з використанням мережі Інтернет;

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

Відповідальним виконавцям пункту 1 про проведену роботу інформувати відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації до 05.04.2018 для подальшого узагальнення та інформування облдержадміністрації до 13.04.2018.

3. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови облдержадміністрації від 27.11.2017 № 827 „Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2017 року”.

4. Контроль за виконанням розпорядження покласти на заступників голови обласної державної адміністрації відповідно до їх функціональних повноважень.

Голова
обласної державної
адміністрації В.ГОЛОВКО

Додаток
до розпорядження голови
Полтавської обласної
державної адміністрації
07.02.2018 № 84

ДОВІДКА
про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2017 рік

Робота зі зверненнями громадян в області протягом 2017 року 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 24.09.2008 № 858 „Про затвердження Класифікатора звернень громадян”, від 03.02.2016 № 48 „Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України”.

Питання підбиття підсумків роботи зі зверненнями громадян за підсумками 2016 року розглянуто на спільних розширених засіданнях колегії облдержадміністрації та Ради регіонального розвитку 22.03.2017 за участю представників органів прокуратури, інших державних органів, громадських організацій, засобів масової інформації, за результатами розгляду видано розпорядження голови облдержадміністрації від 28.03.2017 № 183 „Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2016 рік” та від 27.11.2017 № 827 „Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2017 року”.

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

Відповідно до графіків, затверджених головою облдержадміністрації, проводились особисті та виїзні прийоми громадян за місцем їх роботи та проживання.

Протягом 2017 року керівництвом облдержадміністрації проведено 35 (у 2016 – 65) особистих прийомів, під час яких надійшло 85 звернень (у 2016 – 164) та 20 (у 2016 – 7) виїзних прийомів, під час яких надійшло 60 звернень (у 2016 – 20).

Усього за результатами проведених особистих (звернулося – 85 (у 2016 – 127) та виїзних (звернулося – 60 (у 2016 – 22) прийомів звернулися 145 мешканців області (у 2016 – 189).

За 2017 рік до обласної державної адміністрації надійшло 3432 звернення, що на 24 менше порівняно з 2016 роком (3456). Письмових звернень надійшло 3287 (у 2016 – 3272). З усіх звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації за 2017 рік, 99,3% становлять заяви, по 0,1% – скарги та 0,6% – пропозиції (зауваження).

Відповідно до статей 5, 7 Закону України „Про звернення громадян” 16 (у 2016 – 38) звернень, що надійшли поштою, повернуто заявникам з відповідними роз’ясненнями щодо вимог його оформлення; за належністю надіслано 581 (у 2016 – 791), не підлягали розгляду відповідно до статей 8, 17 Закону України

„Про звернення громадян” 118 звернень (у 2016 – 214).

Протягом 2017 року до облдержадміністрації, з урахуванням колективних звернень (336 (у 2016 – 386)), звернулися 21578 громадян, що на 2384 або 12,4% більше порівняно з відповідним періодом минулого року (у 2016 – 19194 або 4,8%).

Найбільше звернень (на 10 тис. населення) за умови, що обласний показник становить 24,3, надійшло від жителів таких районів: Диканського – 61,1, Машівського – 39,6, Зіньківського – 35,9, Полтавського – 26,5, Решетилівського – 26, Кременчуцького – 24,8, Хорольського – 24,8, Миргородського – 24,4, та міст: Полтава – 44, Лубни – 21,2 , Миргород – 16,7, Гадяч – 14,6.

З усіх звернень громадян, що надійшли на розгляд до облдержадміністрації протягом 2017 року, 3432 (у 2016 – 3456) згідно з повноваженнями для розгляду до райдержадміністрацій було направлено 457 (у 2016 – 384 або 11,1%) заяв та скарг, що становить 13,3% від їх загальної кількості, до міськвиконкомів – 350, що становить 10,2% (у 2016 – 317 або 9,2%).

Місцевим органам влади, враховуючи проведення політики децентралізації, утворення внаслідок проведення місцевих виборів нових об’єднаних територіальних громад, необхідно вжити належних дієвих заходів для вирішення багатьох актуальних питань жителів області, з якими вони звертаються до органів влади вищого рівня, зокрема з організації роботи зі зверненнями громадян.

Усього у зверненнях громадян порушено 3710 питань (у 2016 – 3792). Найбільшу частку з них становлять питання соціального захисту – 1568 або 45,7% від загальної їх кількості (у 2016 – 1322 або 34,8%), комунального господарства – 559 або 16,3% (у 2016 – 589 або 15,5%), аграрної політики і земельних відносин – 218 або 6,4% (у 2016 – 225 або 5,9%), охорони здоров’я – 173 або 5,04% (у 2016 – 228 або 6%), житлової політики – 162 або 4,7% (у 2016 – 179 або 4,7%), транспорту та зв’язку – 149 або 4,3% (у 2016 – 202 або 5,3%), екології та природних ресурсів – 140 або 4,1% (у 2016 – 107 або 3,1%), діяльності місцевих органів виконавчої влади – 126 або 3,7% (у 2016 –125 або 3,2%).

Порівняно з 2016 роком спостерігається зменшення кількості питань, порушених громадянами у зверненнях, на 82 або 2,2% (у 2016 – 3792; 12,9%).

Водночас, стабільною залишається тематика проблем, які найчастіше турбують жителів Полтавщини, – питання соціального захисту, комунального господарства, аграрної політики, охорони здоров’я, транспорту та зв’язку, житлової політики, екології та природних ресурсів.

Позитивно вирішено питання, порушені в 584 зверненнях, що становить 17% від загальної їх кількості (у 2016 – 665 або 17,5%), у 1956 зверненнях або 57% від загальної кількості звернень заявникам надано аргументовані роз’яснення (у 2016 – 372 або 9,8%).

Невідкладно розглянуто 307 звернень та вирішено питання, порушені у них (у 2016 – 263). 5718 заявникам (у 2016 – 3392) надано одноразову матеріальну допомогу з обласного бюджету на суму 11 млн. 192 тис. 400 грн. (у 2016 – 2 млн. 688 тис. грн.).

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 до облдержадміністрації звернулися 1253 заявника або 36,5% від загальної їх

кількості (у 2016 – 950 або 25,1%). З обласного бюджету вищезазначену допомогу протягом 2017 року отримали 3208 заявників на загальну суму 3935,4 тис. грн.

60 переміщеним особам (у 2016 – 55), що проживають на території області, надано допомогу на суму 44,3 тис. грн. (у 2016 – 34,1 тис. грн.).

Найбільш актуальним у поточному році продовжувало бути питання підтримки сімей загиблих учасників АТО. 22 (у 2016 – 67) їхніх сімей у 2017 році з обласного бюджету було виділено 550 тис. грн. (у 2016 – 773,8 тис. грн.). Кожна родина отримала фінансову підтримку до 25 тис. грн.

Щомісячну допомогу сім'ям з дітьми загиблих (померлих) учасників АТО надано 84 дитині на загальну суму 1495,8 тис. грн. Разову грошову допомогу на суму 690,3 тис. грн. отримали 343 члени сімей загиблих (померлих) осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, а також брали участь в АТО.

249 пораненим під час проведення АТО (у 2016 – 192) надано матеріальну допомогу на суму 595,8 тис. грн. (у 2016 – 747,6 тис. грн.). 23 (у 2016 – 76) членам сімей загиблих на увічнення пам'яті надано матеріальну допомогу на суму 230 (у 2016 – 635) тис. грн.

Кількість звернень громадян, надісланих до органів влади вищого рівня, порівняно з 2016 роком збільшилася на 157 (або 10,9%) – 1602 (у 2016 –1445 або 5,5%). Цей показник було отримано за рахунок збільшення кількості заяв і скарг, надісланих до міністерств України на 52 – 159 (у 2016 – 107), Верховної Ради України на 38 – 302 (у 2016 – 264), Генеральної Прокуратури України на 11 – 55 (у 2016 – 44), разом з тим зменшилося надходження звернень до Адміністрації Президента України на 110 – 417 (у 2016 – 527), державних комітетів та відомств на 30 – 48 (у 2016 – 78), Секретаріату Кабінету Міністрів України на 12 – 319 (у 2016 – 331), редакцій газет та видавництв на 1 – 0 (у 2016 – 1).

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня (на 10 тис. населення) за умови, що обласний показник становить 11,5, надійшло від жителів таких районів: Диканського – 34, Зіньківського – 21,3, Решетилівського – 18,7, Миргородського – 16,5, Чорнухинського – 12,5, Великобагачанського – 12,1, Семенівського – 12, Глобинського та Кобеляцького – по 11,5, Хорольського – 11,1; міст: Лубни –14,5, Полтава – 14,4, Миргород – 10,9.

У 2017 році від учасників війни та бойових дій отримано 180 звернень (у 2016 – 195), членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 67 (у 2016 – 89), інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 801 (у 2016 – 703). 79% їх перебувало на контролі до остаточного вирішення.

Розглянуто 10 звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни (у 2016 – 19), 9 – жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня" (у 2016 – 14). Відповідно до чинного законодавства дані звернення розглянуто першочергово, особисто головою облдержадміністрації, питання перебували на контролі до остаточного вирішення.

Протягом 2017 року під час розгляду звернень порушення термінів реагування, визначених статтею 20 Закону України „Про звернення громадян" відповідальними виконавцями допущено не було (2016 рік – 0).

Кількість повторних звернень порівняно з відповідним періодом 2016 року зменшилася на 18 та становить 2 (у 2016 – 20). Повторні звернення надійшли від жителів Гадяцького району. Зменшилася кількість колективних звернень на 50 або

13% – 336 (у 2016 – 386 або 15%). Найбільше – від громадян районів: Кременчуцького – 38, Полтавського – 17, Зіньківського – 15, Решетилівського – 14, Семенівського – 12, Кобеляцького – 11, Глобинського – 10 та міст: Полтава – 97, Кременчук – 19, Лубни – 14, Горішні Плавні –7.

За 2017 рік в області органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування розглянуто 109837 звернень громадян, що на 1725 менше, ніж за відповідний період 2016 року (111562). Письмових звернень – 76181 (у 2016 – 71264), на особистому прийомі – 33656 (у 2016 – 40298). Повторних звернень отримано – 853 (у 2016 – 1136), колективних – 4425 (у 2016 – 5193).

Від учасників війни та бойових дій отримано 5959 звернень (у 2016 – 9099), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 2537 (у 2016 – 3304), від інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 20971 (у 2016 – 21195).

Всього у зверненнях громадян області до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у 2017 році порушено 107185 питань (у 2016 – 115068). Найбільшу частку з них становлять питання соціального захисту – 38422 (у 2016 – 37886), аграрної політики та земельних відносин – 16776 (у 2016 – 23422), комунального господарства – 10332 (у 2016 – 11535), житлової політики – 5218 (у 2016 – 7079), транспорту та зв'язку – 2409 (у 2016 – 2196), сім'ї, дітей, молоді, тендерної рівності, фізичної культури і спорту – 2336 (у 2016 – 2330), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 2034 (у 2016 – 2361), охорони здоров'я – 1922 (у 2016 – 1521), праці і заробітної плати – 1294 (у 2016 – 1347), діяльності органів місцевого самоврядування – 1267 (у 2016 – 1378).

У 2017 році було продовжено роботу над виконанням 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.

Відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації протягом 2017 року проведено перевірки стану роботи та організації контролю за розглядом звернень громадян у шістнадцяти структурних підрозділах облдержадміністрації та в усіх двадцяти чотирьох райдержадміністраціях.

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 і 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), 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 у 2017 році здійснено комплексні перевірки стану здійснення виконкомами Кременчуцької, Лубенської та Полтавської міськими радами делегованих повноважень органів виконавчої влади.

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 директори департаментів, начальники структурних підрозділів облдержадміністрації.

За 2017 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 2017 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 2017 року було покладено обов'язки з ведення роботи зі зверненнями громадян.

Щоквартально протягом 2017 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 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, надавалася консультативна та практично-методична допомоги. Проводиться широка роз'яснювальна робота з громадянами, які звернулися до облдержадміністрації, щодо шляхів вирішення їхніх питань, порядку оскарження раніше прийнятих рішень за їхніми 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, під час роботи якої отримано 132 звернення (у 2016 – 73), телефону „довіри" та телефону для громадян з обмеженими фізичними можливостями, на які надійшли 134 звернення (у 2016 – 112), постійно діючих „прямих" телефонних ліній, на які звернулися 729 жителів області (у 2016 – 757).

Забезпечується прийом електронних звернень громадян через офіційний веб-портал облдержадміністрації, де впроваджено спеціальну форму для оформлення звернення у розділі „Звернення громадян". Розглянуто 121 звернення, направлене громадянами електронною поштою.

За підсумками роботи зі 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 зі зверненнями громадян. На офіційному веб-сайті облдержадміністрації та 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.

Протягом звітного періоду керівництвом області проведено 37 (у 2016 – 35) прямих ефірів у телепрограмі „Акценти", 3 прямих ефіри у телепрограмі „ Ранок на Лтаві" та 2 ефіри у радіопрограмі Філії ПАТ НСТУ „Полтавська регіональна дирекція „Лтава". Також за участю керівництва області вийшло в ефір 21 телепрограма „Розмова в студії" ТОВ „ТРК „ІРТ-Полтава", 5 телепрограм „Про все з Марією Бойко" та 7 телепрограм „Гість міста" ТОВ „Студії Місто". Проведено 14 прес-конференцій з актуальних питань (в ОКІА „Новини Полтавщини").

У громадській приймальні з надання безоплатної первинної правової допомоги при облдержадміністрації у 2017 році надано юридичну консультацію 725 особам.

Моніторинг організації роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації та райдержадміністраціях показав, 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, Оржицькій, Кобеляцькій, Пирятинській, Козельщинській, Котелевській райдержадміністраціях, Гадяцькому, Горішньоплавнівському та Кременчуцькому міськвиконкомах.

Потребує подальшого поліпшення рівень надання громадянам правової допомоги, консультацій та роз'яснень з актуальних питань на рівні галузевих Департаментів та управлінь облдержадміністрації, територіальних підрозділів органів виконавчої влади.

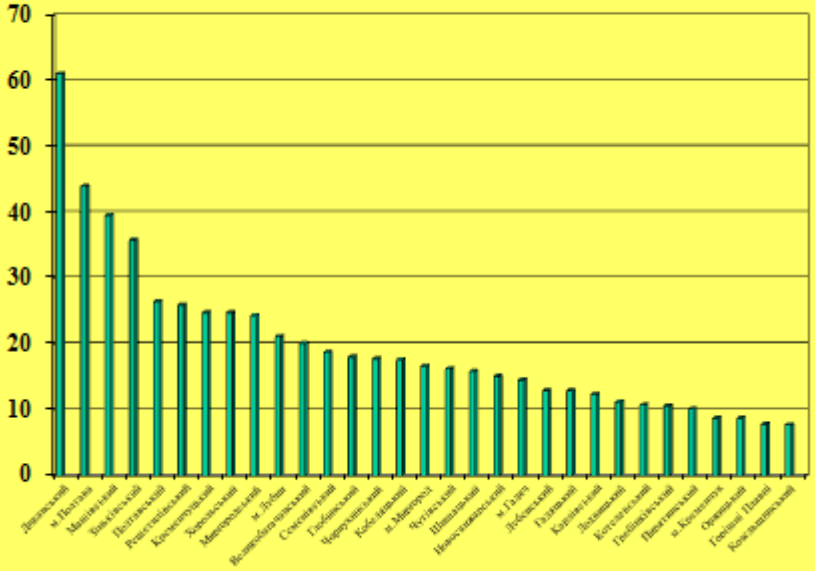
Робота з виконання вимог Закону України „Про звернення громадян" та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" знаходиться на постійному контролі в обласній державній адміністрації.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян
апарату облдержадміністрації В.В.Балагура

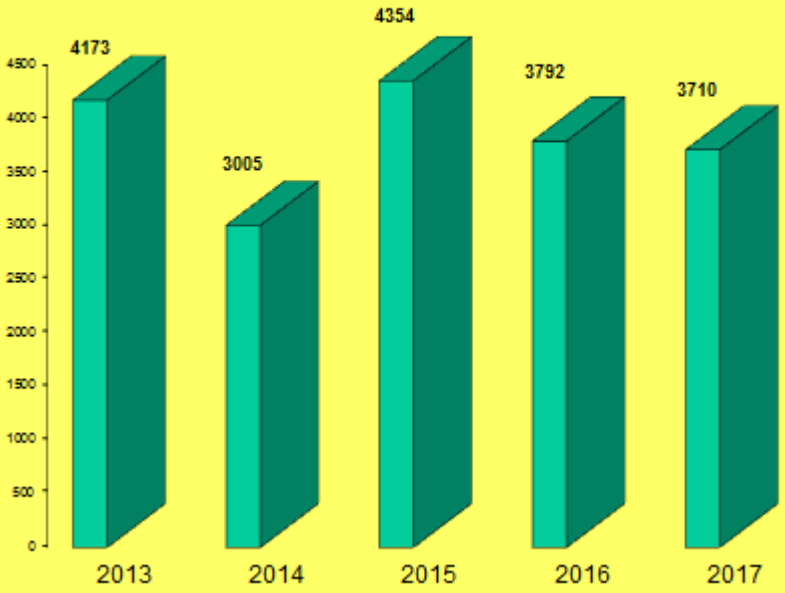
Надходження усіх звернень громадян порівняно із письмовими протягом 2012-2017 років
5000
4500
4000
3500
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
4657
4031
3843
3283
2842
1627
3758
3480
3456
3272
3432
3287
2012
2013
2014
2015
2016
2017

Порівняння кількості громадян, що зверталися до ОДА протягом 2012-2017 років
18571
21154
13873
20161
19194
21578
5000
0000
5000
0000
5000
0
2012
2013
2014
2015
2016
2017

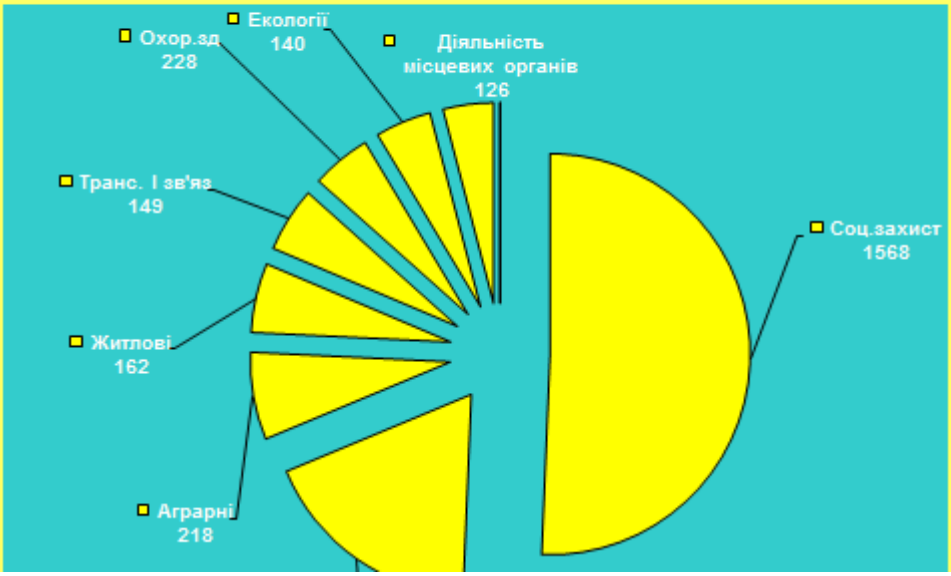
Кількість звернень, що надходили від жителів районів та міст протягом 2017 року (на 10 тисяч населення)



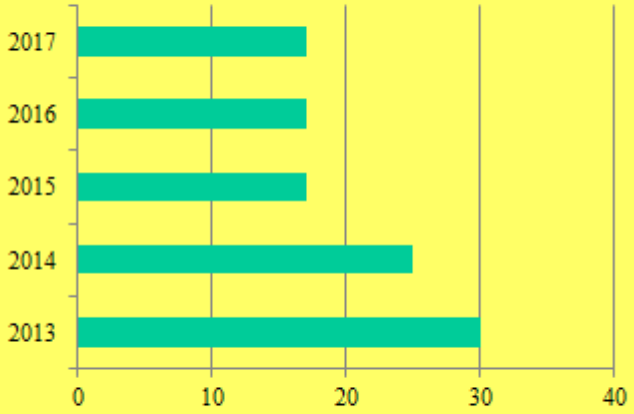
Порівняння кількості питань, порушених у зверненнях, протягом 2013-2017 років



Характер питань, порушених у зверненнях громадян у 2017 році



Позитивно вирішені питання, які порушувалися у зверненнях, протягом 2013-2017 років



Порівняння надходження звернень до вищих органів влади та ЗМІ протягом 2016-2017 років
417
527
302
264
319
331
0
1
АПУ
ВРУ
СКМУ
ЗМІ
2016
2017

Кількість звернень до вищих органів влади та ЗМІ в розрізі районів та міст (на 10 тисяч населення)
35
30
25
20
15
10
5
0

Порівняння надходження повторних та колективних звернень протягом 2013-2017 років
2017
2
336
2016
20
386
2015
3
453
2014
21
317
2013
14
430
Колективні