

Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Дніпропетровській області за 2018 рік

Протягом 2018 року облдержадміністрацією здійснювалися системні заходи щодо безумовного виконання вимог Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 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” (далі – Указ).

Забезпечено дієвий контроль за недопущенням надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, створено систему заходів щодо забезпечення неухильного дотримання термінів, установлених законодавством.

Здійснюється щомісячне звітування керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, голів райдержадміністрацій, міських голів голові облдержадміністрації про стан організації роботи зі зверненнями громадян і заходи щодо підвищення її ефективності.

Звернення громадян систематично аналізуються. Інформація про найважливіші суспільні проблеми, що міститься у зверненнях, доповідається керівництву облдержадміністрації та розглядається на нарадах. У 2018 році робота зі зверненнями громадян здійснювалася відповідно до розпорядження голови облдержадміністрації від 06 березня 2018 року № Р-130/0/3-18 “Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2017 році та її вдосконалення у 2018 році”.

На виконання вимог Указу щодо моніторингу організації роботи зі зверненнями громадян здійснено ряд заходів.

Згідно з річним графіком перевірок та відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 “Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади” (зі змінами) забезпечено проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян в усіх 22 райдержадміністраціях.

Перевірено стан організації роботи зі зверненнями громадян щодо відповідності вимогам чинного законодавства в усіх 24 структурних підрозділах облдержадміністрації.

Щомісяця проводились дні контролю, у рамках яких перевірено стан виконання доручень, наданих за результатами розгляду звернень громадян до органів державної влади України вищого рівня. Дні контролю відбулися в 5 райдержадміністраціях та 7 структурних підрозділах облдержадміністрації.

Робота з питань звернень громадян систематично висвітлюється в засобах масової інформації.

Щопонеділка протягом 2018 року обласна влада публічно звітувала про свою роботу за минулий тиждень та плани на наступний.

Щотижня для представників облдержадміністрації організовувалися ефіри на місцевому телебаченні та радіо.

Щокварталу забезпечується оприлюднення аналітичної інформації про підсумки роботи зі зверненнями громадян на веб-сайті облдержадміністрації у рубриці “Звернення та прийом громадян” та у друкованих засобах масової інформації. Так, інформацію за підсумками I кварталу 2018 року висвітлено в газеті “Вісті Придніпров’я” від 19 квітня 2018 року № 29, за I півріччя 2018 року – від 24 липня 2018 року № 54, за 9 місяців 2018 року – від 18 жовтня 2018 року № 78-79, за 2018 рік – від 29 січня 2019 року № 6.

Забезпечено щомісячне проведення засідань постійно діючої обласної комісії з питань розгляду звернень громадян при Дніпропетровській облдержадміністрації. На засіданнях обговорюються питання стану розгляду звернень громадян, удосконалення роботи у цьому напрямі, забезпечення належного рівня виконавської дисципліни, упередження виникнення повторних звернень, а також проведено заслуховування особистих доповідей голів райдержадміністрацій перед головою облдержадміністрації про стан роботи зі зверненнями громадян.

Керівництвом облдержадміністрації здійснено 228 особистих прийомів громадян (в облдержадміністрації – 136, виїзних – 92), де розглянуто 472 звернення. Особисті прийоми проведено згідно із затвердженими графіками, які оприлюднено на веб-сайті облдержадміністрації.

Аналітична інформація щодо розгляду звернень в обласній державній адміністрації

Протягом 2018 року до облдержадміністрації надійшло 10350 звернень, що на 20,8 % менше порівняно з кількістю звернень за 2017 рік (13070 звернень).

З Адміністрації Президента України отримано 714 звернень мешканців області (у 2017 році – 761); з Кабінету Міністрів України – 393 звернення (за 2017 рік – 391); з Верховної Ради України – 175 звернень (за 2017 рік – 132); міністерств – 221 звернення (за 2017 рік – 155). Безпосередньо від громадян та інших установ і організацій отримано 8847 звернень.

Громадянами було порушено 10373 питання, головними з яких є:
 соціальний захист – 7388 звернень (71,2% від загальної кількості питань);
 комунальне господарство – 1070 звернень (10,3%);
 охорона здоров’я – 313 звернень (3,0%);
 аграрна політика і земельні відносини – 294 звернення (2,8%);
 транспорт і зв’язок – 214 звернень (2,1%);
 забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян – 205 звернень (2,0%).

Питання промислової політики становлять 0,2%; економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 0,7%; фінансової, податкової, митної політики – 0,07%; праці і заробітної плати – 0,7%; житлової політики – 1,5%; екології та природних ресурсів – 0,7%; сімейної та гендерної політики – 0,6%; молоді, фізичної

культури і спорту – 0,2%; культури та культурної спадщини, туризму – 0,3%; освіти, наукової, науково-технічної діяльності – 1,6%; інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації – 0,04%; діяльності об'єднань громадян, релігії – 0,1%; діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 0,2%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,08%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,3%; діяльності органів місцевого самоврядування – 0,4%; діяльності підприємств та установ – 0,2%; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 0,09%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,2%.

Відповідно до Класифікатора звернень громадян звернення розподіляються:

за формою надходження: поштою (електронною поштою) – 8075; за допомогою засобів телефонного зв'язку – 34; на особистому прийомі – 472; через уповноважену особу – 21; через органи влади – 1503; через засоби масової інформації – 0; від інших органів, установ, організацій – 245;

за ознакою надходження: первинні – 9577; повторні – 130; дублетні – 138; неодноразові – 451; масові – 54;

за видами: пропозиції (зауваження) – 12, заяви (клопотання) – 10029, скарги – 309;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 4287, жіноча – 5980, не визначено – 83;

за типом: телеграми – 0, листи – 9571, усні – 506, електронні – 273, петиція – 0;

за суб'єктом: індивідуальні – 9829, колективні – 497, анонімні – 24;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 133, дитина війни – 478, інвалід Великої Вітчизняної війни – 24, інвалід війни – 264, учасник бойових дій – 1525, ветеран праці – 262, ветеран військової служби – 11, інвалід I групи – 307, інвалід II групи – 779, інвалід III групи – 633, дитина-інвалід – 8, одинока мати – 55, мати-героїня – 18, багатодітна сім'я – 84, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи, – 14, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 49, дитина – 7, Герой Радянського Союзу – 0, Герой України – 0, Герой Соціалістичної Праці – 0.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 49,4% від загальної кількості. Крім того, частка звернень від військовослужбовців становить 3,2%, робітників – 2,5%, селян – 1,1%, працівників бюджетної сфери – 1,1%, державних службовців – 0,4%, підприємців – 0,4%, безробітних – 1,3%, учнів та студентів – 0,3%, осіб, що позбавлені волі, – 0,01%, служителів релігійних організацій – 0,08%, журналістів – 0,03%.

За підсумками розгляду звернень станом на кінець 2018 року: вирішено позитивно – 6430 (62,1%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); дано роз'яснення – 3195 (30,9%); повернено авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 0 (0%); переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 105 (1,0%);

не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 58 (0,6%); 562 звернення (5,4%) – у стадії розгляду.

У 2018 році вирішено позитивно значну кількість порушених громадянами у зверненнях питань. Так, зокрема: вирішено соціальні питання 5310 заявників (надання матеріальної допомоги, отримання соціальних виплат, перерахунок пенсії, забезпечення санаторно-курортним лікуванням); організовано надання медичних послуг 240 заявникам; за 147 зверненнями вирішено проблемні питання комунального господарства; налагоджено стаціонарний телефонний зв'язок 4 заявникам; за 15 зверненнями вирішено питання організації транспортного сполучення до віддалених населених пунктів та благоустрою зупинок; 165 заявникам надано допомогу в урегулюванні земельних питань; вжито заходів щодо вирішення 30 екологічних проблемних питань, а також за сприяння керівництва облдержадміністрації вирішено інші важливі питання мешканців області.

Під особистим контролем керівництва облдержадміністрації знаходяться звернення інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України та жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”. Розглянуто 24 звернення від інвалідів Великої Вітчизняної війни; 18 звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, учасники бойових дій, члени багатодітних сімей, одинокі матері, ліквідатори наслідків аварії на Чорнобильській АЕС та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Протягом 2018 року за рахунок обласного бюджету з метою підтримки 6690 сімей громадян зазначених категорій, у тому числі й тих, які звернулися до облдержадміністрації (4651 звернення), виділено 10,2 млн грн для надання одноразової матеріальної допомоги.

З метою надання громадянам роз'яснень в оперативному режимі з важливих питань життєдіяльності забезпечено проведення гарячих телефонних ліній у структурних підрозділах облдержадміністрації.

Забезпечено взаємодію з **Дніпропетровським обласним контактним центром**, яким протягом 2018 року опрацьовано 73613 звернень з державної установи “Урядовий контактний центр”, що на 6,2% більше кількості звернень, опрацьованих за 2017 рік (69330 звернень). Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання комунального господарства – 26956 звернень (36,6% від загальної кількості); соціального захисту населення – 22639 (30,8%); охорони здоров'я – 4336 (5,9%); благоустрою та будівництва – 4110 (5,6%); корупції, діяльності службових осіб – 3988 (5,4%). Порушувалися також питання транспортного обслуговування – 1280 (1,7%); освіти – 1272 (1,7%); функціонування мереж зв'язку – 412 (0,6%); оплати праці – 241 (0,3%).

У складі обласного контактного центру функціонує **багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”**, на яку упродовж 2018 року надійшло 63911 звернень. Оперативно у телефонному режимі надано роз'яснення громадянам на 18236 звернень. Опрацьовано

45675 зареєстрованих звернень, що на 16,3% менше кількості опрацьованих звернень за 2017 рік (54558 звернень). Найчастіше порушувалися питання комунального господарства – 22263 звернення (48,7% від загальної кількості); соціального захисту – 3040 (6,7%); транспортного обслуговування – 2305 (5,0%). Порушувалися також питання освіти – 1026 (2,2%); пенсійного забезпечення – 833 (1,8%); функціонування мереж зв'язку – 433 (0,9%); екології та природних ресурсів – 374 (0,8%); земельних відносин – 288 (0,6%).

В облдержадміністрації забезпечено всебічну діяльність **регіонального інформаційно-ресурсного центру „Відкрита влада”**. Так, облаштовано місця на I поверсі, кабінет №6, для забезпечення доступу до публічної інформації облдержадміністрації; створено необхідні умови для роботи запитувачів із документами, що містять публічну інформацію (щодня з 9.00 до 18.00, у п'ятницю – з 9.00 до 16.45, субота, неділя – вихідні; консультації за телефоном 742-70-61).

Працівниками юридичного управління облдержадміністрації та управління взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи облдержадміністрації надається безоплатна первинна правова допомога громадянам (кабінет №5, щовівторка та щочетверга з 10.00 до 12.00 та з 14.00 до 16.00).

У кабінетах №2, 3, 4 на I поверсі облдержадміністрації працівники управління по роботі зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації проводять роз'яснювальну роботу, забезпечують реєстрацію письмових звернень громадян та здійснюють запис на особисті прийоми керівництва облдержадміністрації (консультації за телефонами 742-70-82, 742-85-32).

Забезпечується прийом електронних звернень громадян через веб-портал (<https://e-contact.dp.gov.ua>) та мобільний додаток, де мешканці області мають можливість у зручний для них час залишити своє електронне звернення до голови облдержадміністрації. Протягом 2018 року отримано та розглянуто 5354 електронних звернення, що на 7,8% більше, ніж у 2017 році.

Вищезазначені заходи спрямовані на забезпечення відкритості дій влади та сприяють налагодженню ефективної взаємодії з громадськістю.

Аналітична інформація щодо розгляду звернень місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування області

Протягом 2018 року до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області надійшло 216077 звернень, що на 0,4% більше, ніж у 2017 році (215171 звернення). Кількість звернень, що надійшли поштою, зменшилась на 2,1% порівняно з 2017 роком – 150600 звернень проти 153767 у 2017 році. На особистих прийомах отримано 65477 звернень проти 61404 у 2017 році (збільшення становить 6,6%).

Слід зазначити, що тенденція до суттєвого збільшення кількості звернень спостерігається, насамперед, у міських радах міст районного значення – 11278 звернень проти 6680 у 2017 році (на 68,8%).

Питома вага повторних звернень у загальній кількості звернень не змінилася та, як і у 2017 році, становить 1,8%.

Дещо зменшилася питома вага колективних звернень: від 4,0% у 2017 році до 3,7% у 2018 році.

Кількість звернень від громадян найменш соціально захищених категорій зменшилася на 0,5% порівняно з 2017 роком. Так, у 2018 році від інвалідів, ветеранів війни і праці, учасників бойових дій, членів багатодітних сімей, самотніх матерів та інших найменш соціально захищених категорій отримано 48357 звернень, що становить 22,4% від їх загальної кількості (у 2017 році – 48620 звернень, або 22,6% від загальної кількості звернень).

Головними для мешканців області є питання: комунального господарства – 79540 звернень (36,2% від загальної кількості питань); соціального захисту – 60227 (27,4%); аграрної політики і земельних відносин – 20053 (9,1%).

Для порівняння: у 2017 році головними для мешканців області були також питання комунального господарства, які становили 33,3% від загальної кількості питань, питання соціального захисту складала 30,3%.

У 2018 році питання транспорту і зв'язку становлять 3,5%; фінансової, податкової, митної політики – 0,4%; праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – 0,6%; охорони здоров'я – 2,2%; житлової політики – 2,7%; екології та природних ресурсів – 0,7%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – 2,3%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 2,4%; освіти, наукової діяльності – 1,4%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,1%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,02%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,2%; діяльності органів місцевого самоврядування – 2,3%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 0,2%, інші – 8,2%.

За підсумками розгляду звернень місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування області у 2018 році вирішено позитивно питання, зазначені у 98415 зверненнях, що становить 45,5% від їх загальної кількості; надано роз'яснення на 108464 звернення (50,2%); відмовлено у задоволенні розгляду – 1071 звернення (0,5%); переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян”, повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян”, не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” та звернень у стадії розгляду – 8127 (3,8%).

Слід зазначити, що кількість питань, вирішених позитивно, є найбільшою у районних радах сільських районів, районних радах ОТГ (84,5%), міських радах міст районного значення, міських радах ОТГ (79,1%), селищних радах, селищних радах ОТГ (78,5%), сільських радах, сільських радах ОТГ (73,3%), що пояснюється тим, що ними розглядаються питання, вирішення яких належить безпосередньо до повноважень органів місцевого самоврядування.

*Інформація підготовлена управлінням по роботі
зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації*