

ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Управління з питань звернень громадян та доступу
до публічної інформації

**АНАЛІЗ
ПІДСУМКІВ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН
В ОРГАНАХ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
ЗА ПЕРШЕ ПІВРІЧЧЯ 2018 РОКУ**

Краматорськ – 2018

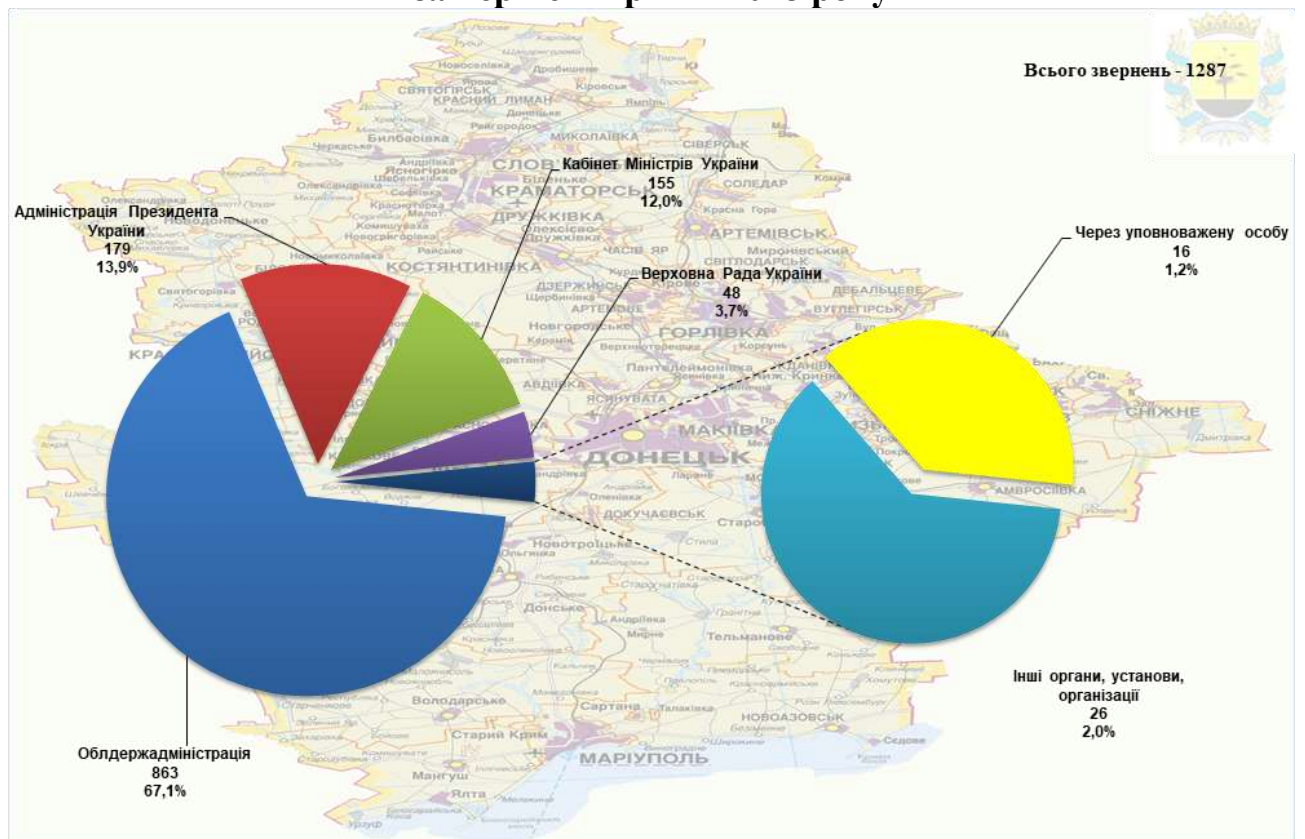
На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі - Указ) облдержадміністрацією протягом першого півріччя 2018 року проводилась певна робота щодо розгляду звернень громадян, вирішення порушених у зверненнях питань.

Протягом першого півріччя 2018 року від мешканців Донецької області до облдержадміністрації та через органи влади вищого рівня (Адміністрацію Президента України, Кабінет Міністрів України, Верховну Раду України) надійшло 1287 звернень (за аналогічний період минулого року – 1503 звернення). Безпосередньо до облдержадміністрації надійшло 878 звернень громадян.

З урахуванням колективних звернень, з пропозиціями, заявами та скаргами звернулось 8212 громадян. В загальній кількості звернень, що надійшли: пропозицій – 24 (1,9 %), заяв – 1165 (90,5 %), скарг – 98 (7,6 %).

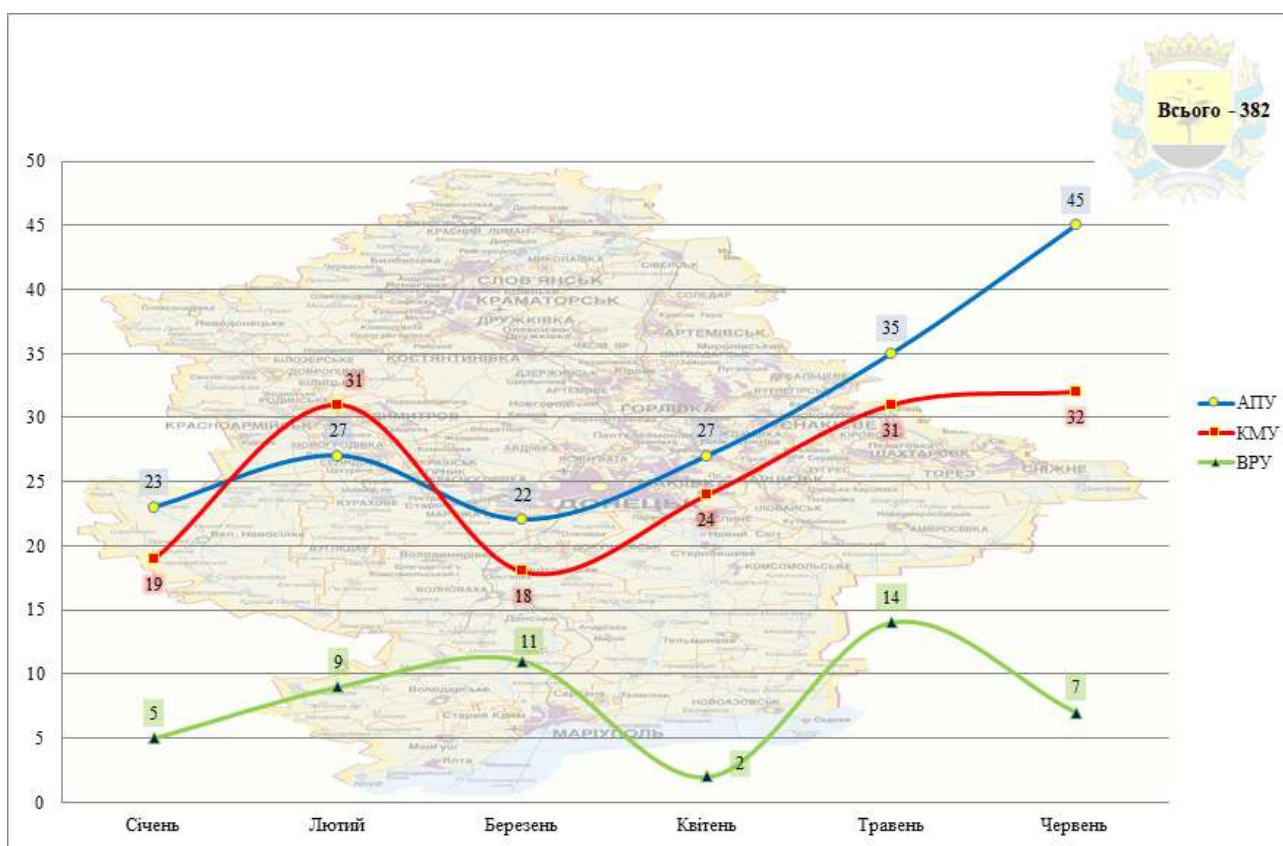
У порівнянні з аналогічним періодом минулого року надходження звернень громадян до облдержадміністрації зменшилось на 14,4 %.

СТРУКТУРА звернень громадян, що надійшли до Донецької облдержадміністрації за перше півріччя 2018 року



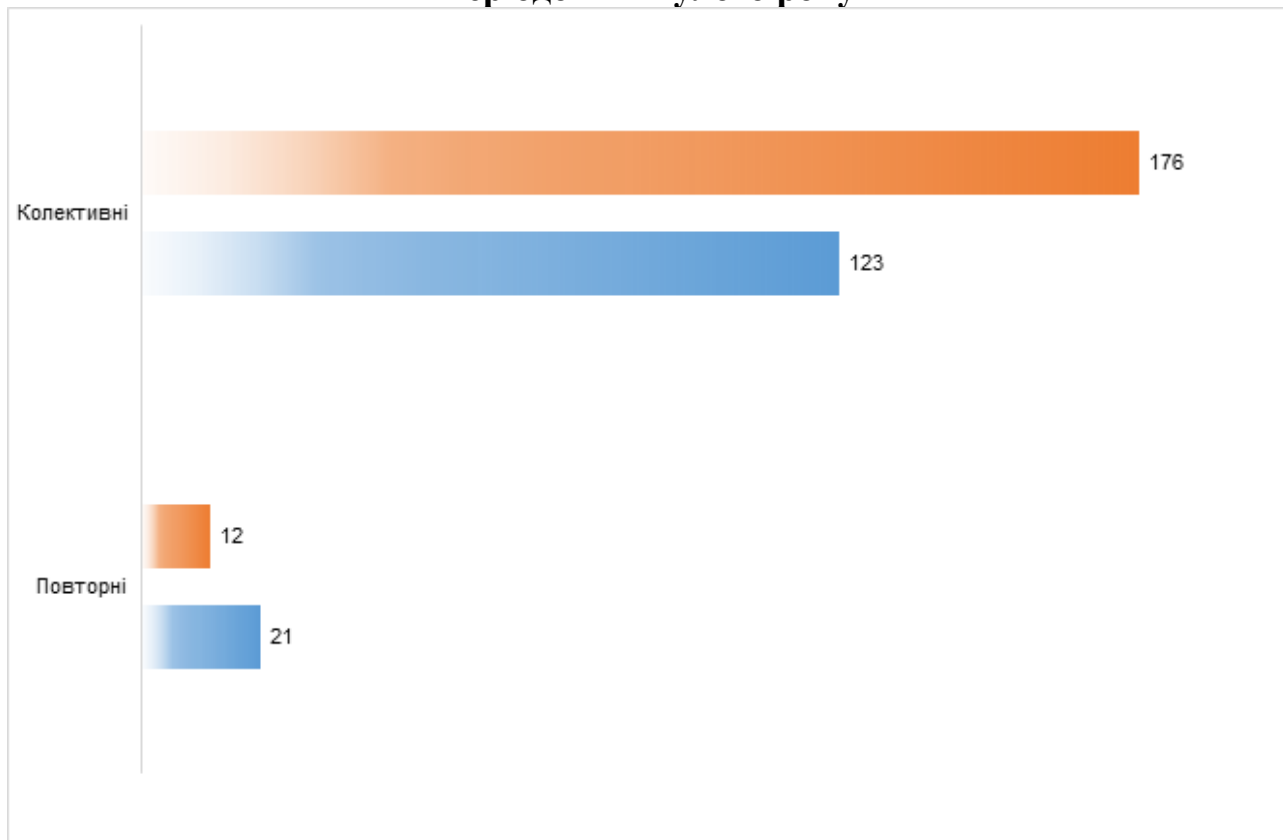
Зменшилось надходження звернень громадян через Адміністрацію Президента України на 21 звернення і склало 13,9 % від загальної кількості звернень громадян та через Кабінет Міністрів України – на 41 звернення і склало 12,0 % від загальної кількості звернень громадян. Надходження звернень громадян через Апарат Верховної Ради України порівняно з минулорічним показником навпаки, збільшилось на 20 звернень і склало 3,7 % від загальної кількості звернень громадян.

ДИНАМІКА надходження звернень громадян до Донецької облдержадміністрації через органи влади вищого рівня за перше півріччя 2018 року



Протягом звітного періоду зберіглися тенденції надходження повторних та колективних звернень громадян. Так, в облдержадміністрації, обласній військово-цивільній адміністрації зареєстровано 12 повторних звернень (0,9 % від загальної кількості звернень), що на 42,9 % менше показника минулого року (21 звернення). Кількість колективних звернень за цей період зменшилась на 53 звернення і склала 123 звернення (9,6 % від загальної кількості звернень), що на 30,1 % менше показника минулого року (176 звернень).

ДАНІ
про надходження колективних та повторних звернень громадян
до Донецької облдержадміністрації, обласної військово-цивільної
адміністрації за перше півріччя 2018 року у порівнянні з аналогічним
періодом минулого року



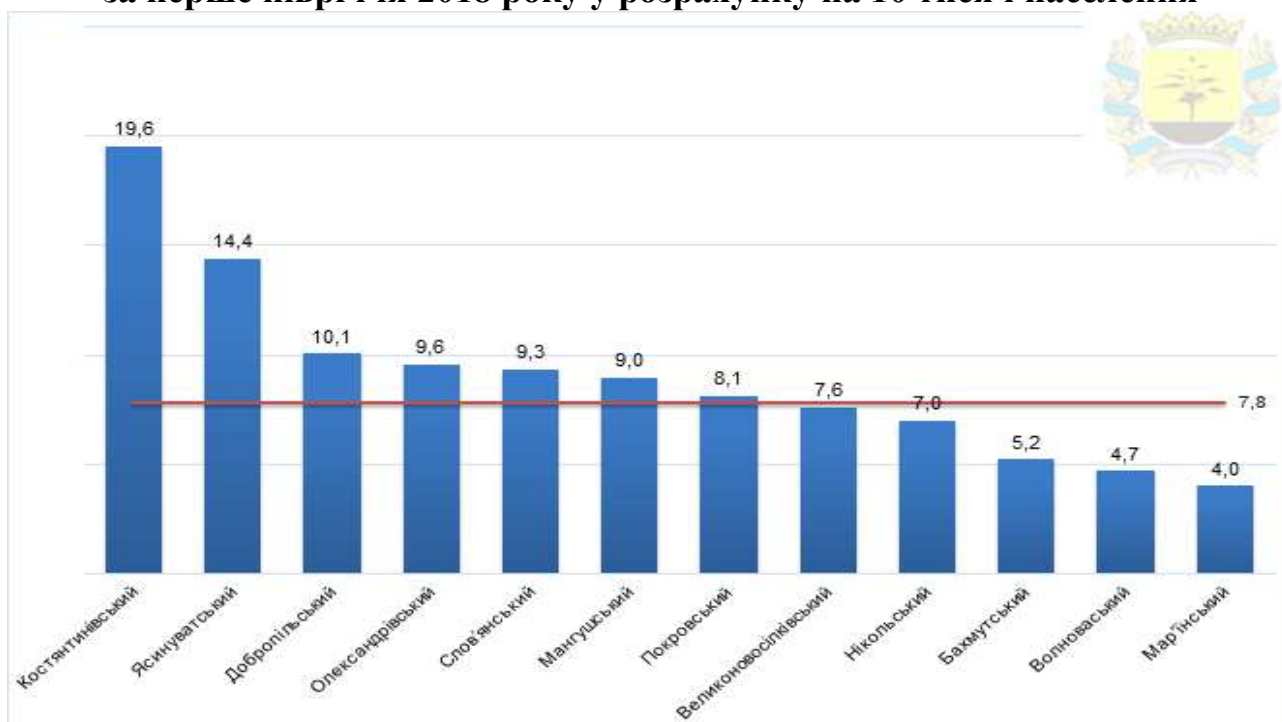
Згідно з динамікою надходження до облдержадміністрації звернень громадян, найвищий відсоток надходження від мешканців Бахмутського, Волноваського, Ясинуватського районів, міст Бахмут, Краматорськ, Маріуполь, Покровськ, Слов'янськ.

Проте, більш наочним є показник зведеної кількості звернень громадян у розрахунку на 10 тисяч населення відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Співставлення таких регіональних показників із середнім по області певною мірою відображує соціально-економічну ситуацію. Аналіз надходження до облдержадміністрації звернень від жителів районів області у розрахунку на 10 тисяч населення свідчить, що найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Добропільського, Костянтинівського, Мангушського, Олександрівського, Покровського, Слов'янського, Ясинуватського районів при середньому показнику 7,8 звернень.

Аналіз надходження до облдержадміністрації звернень від жителів міст області у розрахунку на 10 тисяч населення свідчить, що найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Авдіївки, Вугледара, Селидове при середньообласному показнику 7,8 звернень.

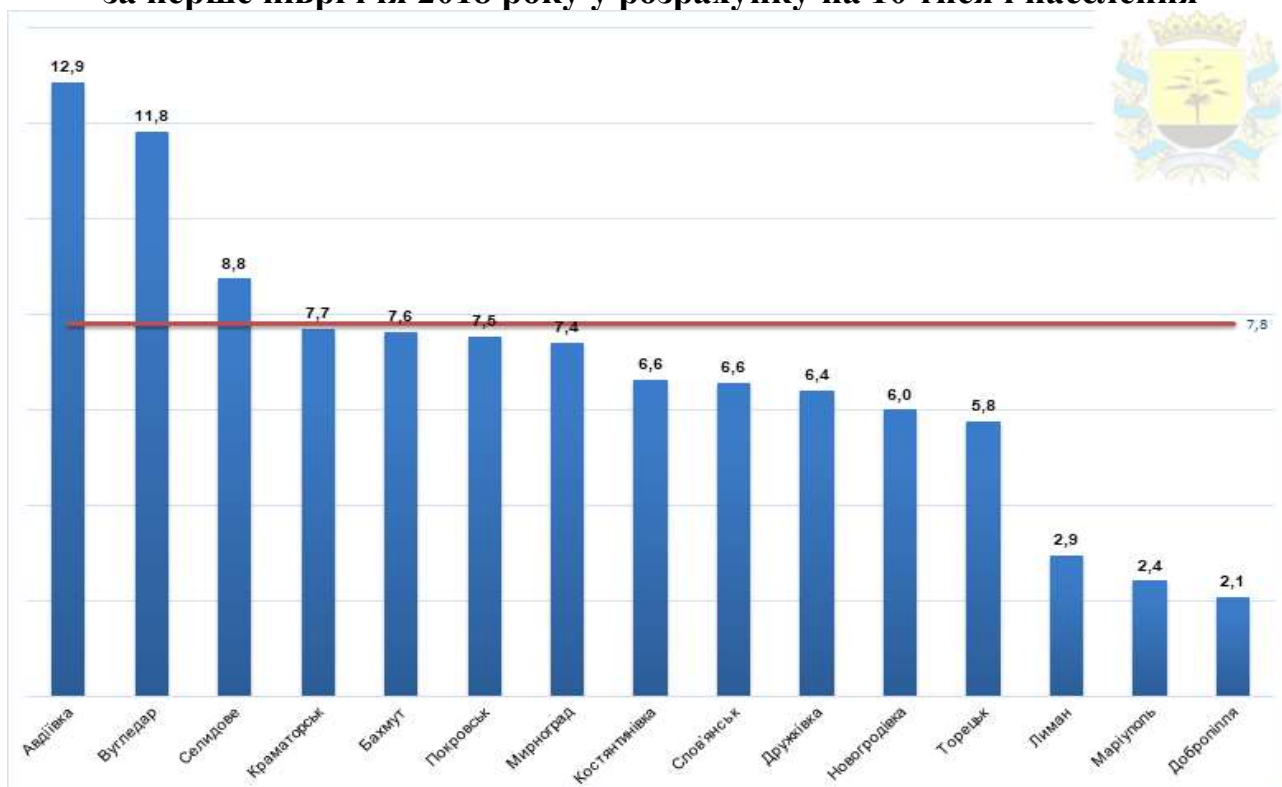
ДАНІ

про кількість звернень громадян, що надійшли до Донецької облдержадміністрації від мешканців районів Донецької області за перше півріччя 2018 року у розрахунку на 10 тисяч населення



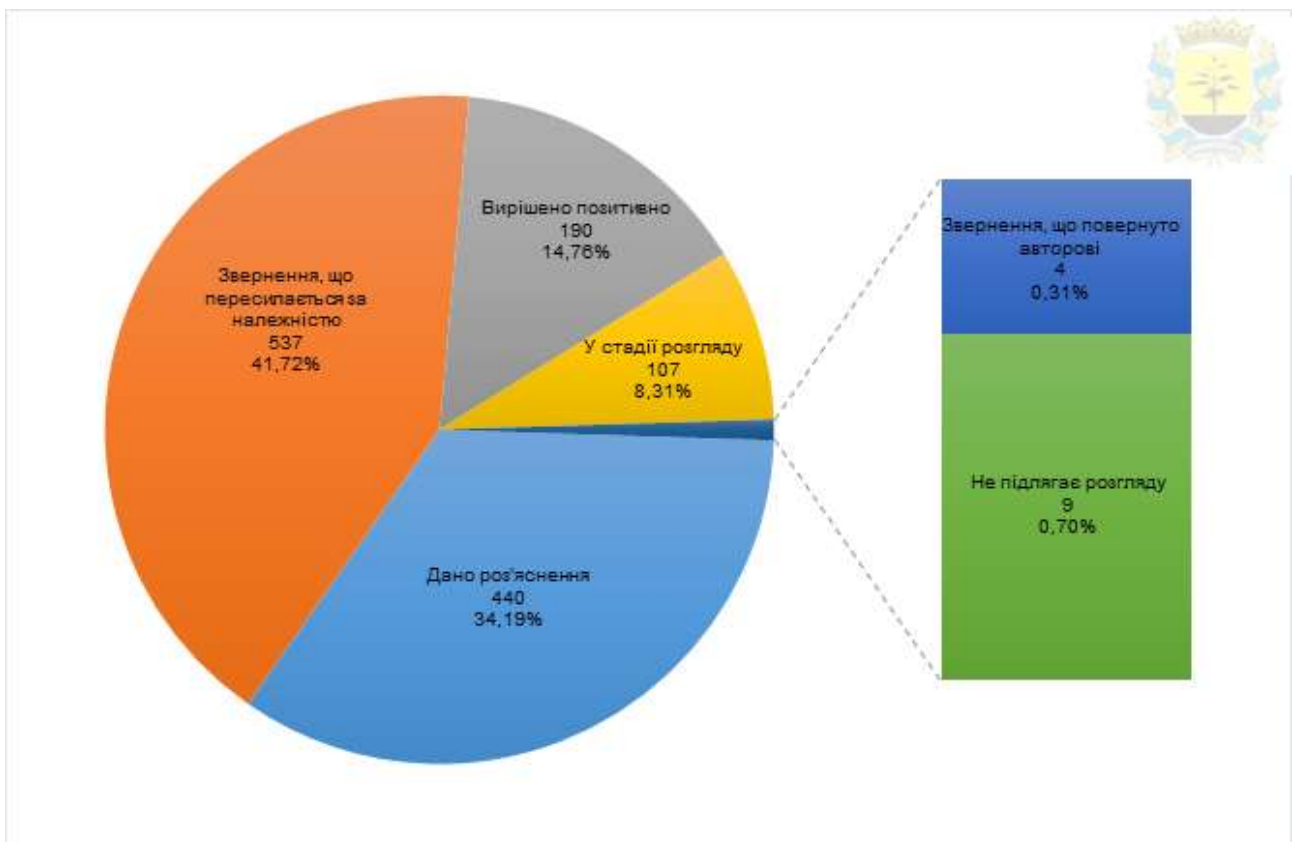
ДАНІ

про кількість звернень громадян, що надійшли до Донецької облдержадміністрації від мешканців міст Донецької області за перше півріччя 2018 року у розрахунку на 10 тисяч населення



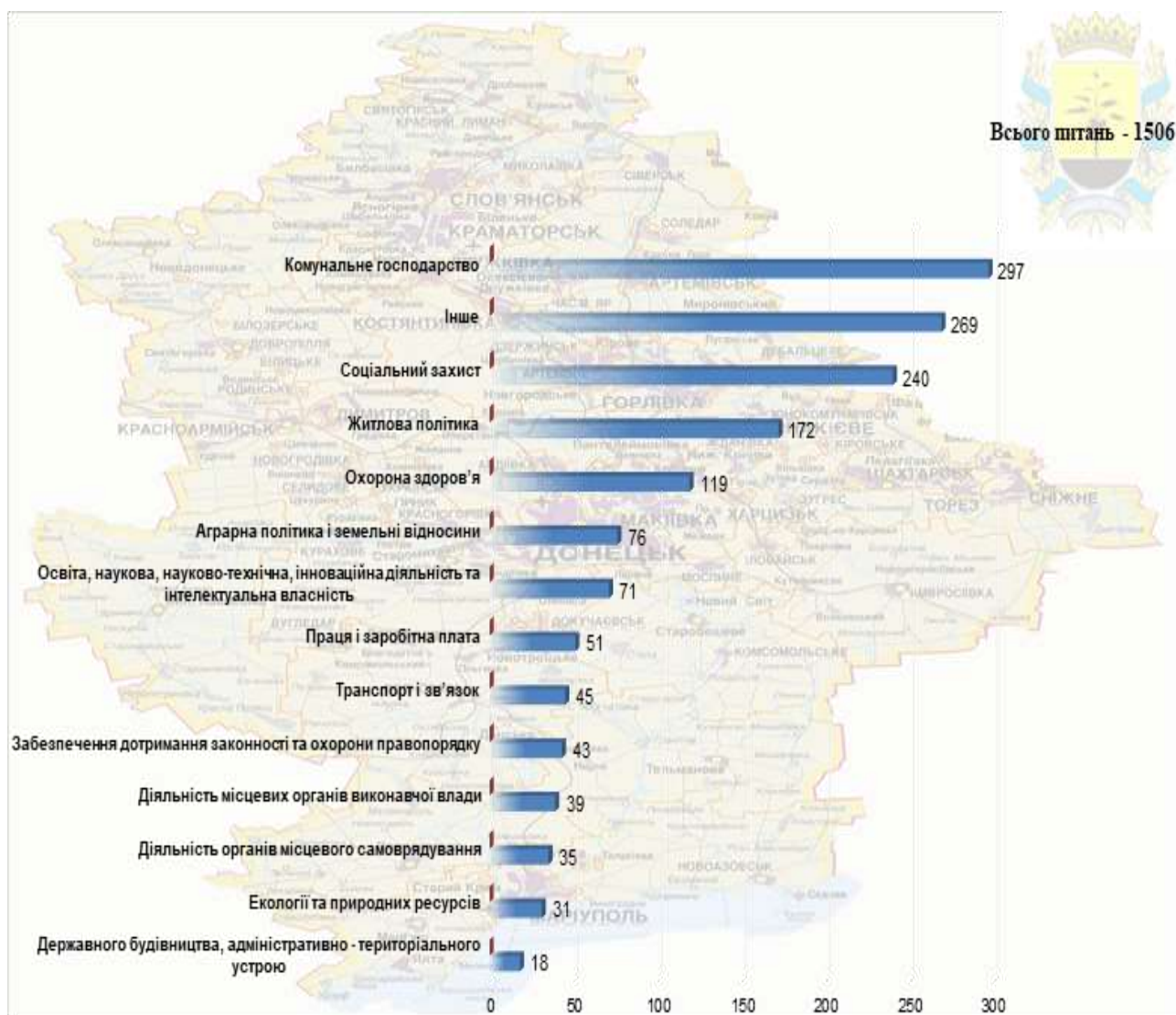
Керівництвом облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації з початку поточного року контролювалось 49,0 % звернень громадян. Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Порушень термінів розгляду звернень не припущено. За втручанням керівництва облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації позитивно вирішені 30,2 % (190) від загальної кількості контрольних звернень (630), надані роз'яснення на 69,8 % (440), у вирішенні звернень не відмовлялось. Разом з тим, у стадії розгляду залишається 107 звернень, 537 звернень, або 41,7 % від загальної їх кількості направлено на розгляд за належністю до райдержадміністрацій, виконкомів міських рад, структурних підрозділів облдержадміністрації відповідно до повноважень, 4 звернення, або 0,3 % повернуто авторам відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян», а 9 звернень (0,7%) не підлягало розгляду згідно зі статтею 8 Закону України «Про звернення громадян».

ДАНІ
про розгляд звернень громадян, що надійшли до Донецької
облдержадміністрації за перше півріччя 2018 року



З 1506 питань, порушених у зверненнях громадян, що надійшли до облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації за перше півріччя 2018 року, 469 питань, або 31,1 % від їх загальної кількості входить до сфери житлово-комунального господарства, 240 питань (15,9 %) – соціального захисту, 119 питань (7,9 %) – охорони здоров'я, 76 питань (5,0 %) – аграрної політики і земельних відносин, 74 питання (4,9 %) – діяльності місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, 71 питання (4,7 %) – освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності, 43 питання (2,9 %) – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян.

СТРУКТУРА питань, порушених громадянами у своїх зверненнях до Донецької облдержадміністрації за перше півріччя 2018 року



Згідно з затвердженими планами та графіками з початку року облдержадміністрацією, обласною військово-цивільною адміністрацією проведено 6 засідань комісії з питань розгляду звернень громадян, 7 «Днів контролю» результатів розгляду звернень громадян, які мешкають у містах Бахмут, Вугледар, Костянтинівка, Краматорськ, Мирноград, Красногорівка та Слов'янському районі. Разом перевірено розгляд 57 звернень громадян.

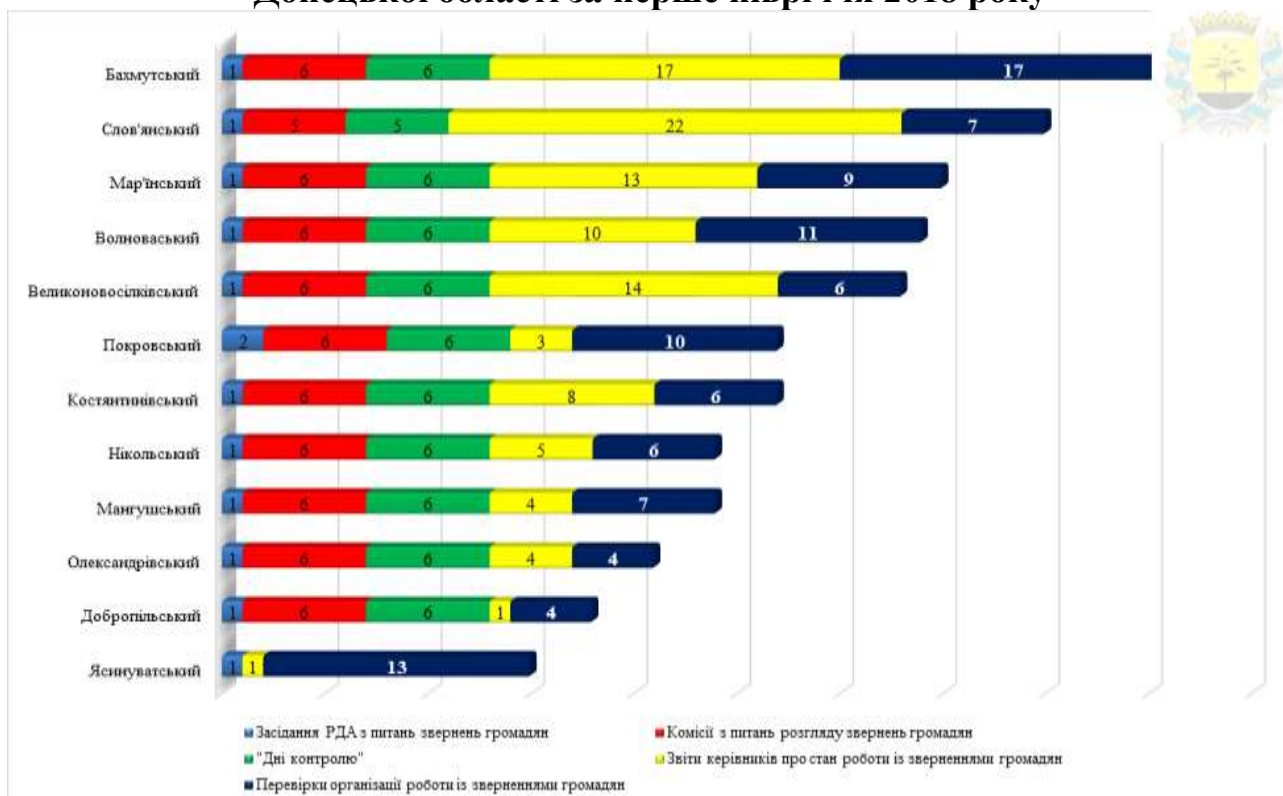
Аналогічна робота проведена райдержадміністраціями, міськими військово-цивільними адміністраціями, виконкомами міських рад, об'єднаних територіальних громад. Ними здійснено 157 «Днів контролю», на яких перевірено розгляд 247 звернень громадян. Результати 506 звернень громадян розглянуті на 150 засіданнях відповідних комісій. У 385 перевірених зверненнях громадян порушені питання вирішені позитивно.

Облдержадміністрацією перевірено стан додержання законодавства про звернення громадян у 36 райдержадміністраціях, міських військово-цивільних адміністраціях, виконавчих органах міських рад, об'єднаних територіальних громад. Крім того, згідно з Планом здійснення облдержадміністрацією контролю за виконанням органами місцевого самоврядування делегованих повноважень органів виконавчої влади на 2018 рік проведено відповідні моніторинги у виконкомах Бахмутської і Мирноградської міських рад та оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у Добропільській, Слов'янській, Ясинуватській райдержадміністраціях. Прозвітували перед головою облдержадміністрації, керівником обласної військово-цивільної адміністрації про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2017 рік 12 голів райдержадміністрацій, 2 керівника міських військово-цивільних адміністрацій та 13 міських голів.

Крім того, стан додержання законодавства про звернення громадян перевірено у 181 виконавчому органі міських, сільських та селищних рад, на підприємствах та в організаціях. Результати перевірок розглянуті на 12 засіданнях колегій райдержадміністрацій, виконавчих органів міських рад, об'єднаних територіальних громад, 68 засіданнях комісій з питань звернень громадян, 53 апаратних нарадах. За результатами перевірки винесено догани та застосовані інші заходи адміністративного впливу по відношенню до 1 керівника структурного підрозділу виконкому Бахмутської міської ради, 3 керівників, 7 працівників житлово-комунального господарства з міста Бахмут та 1 керівника житлово-комунального господарства з міста Маріуполь.

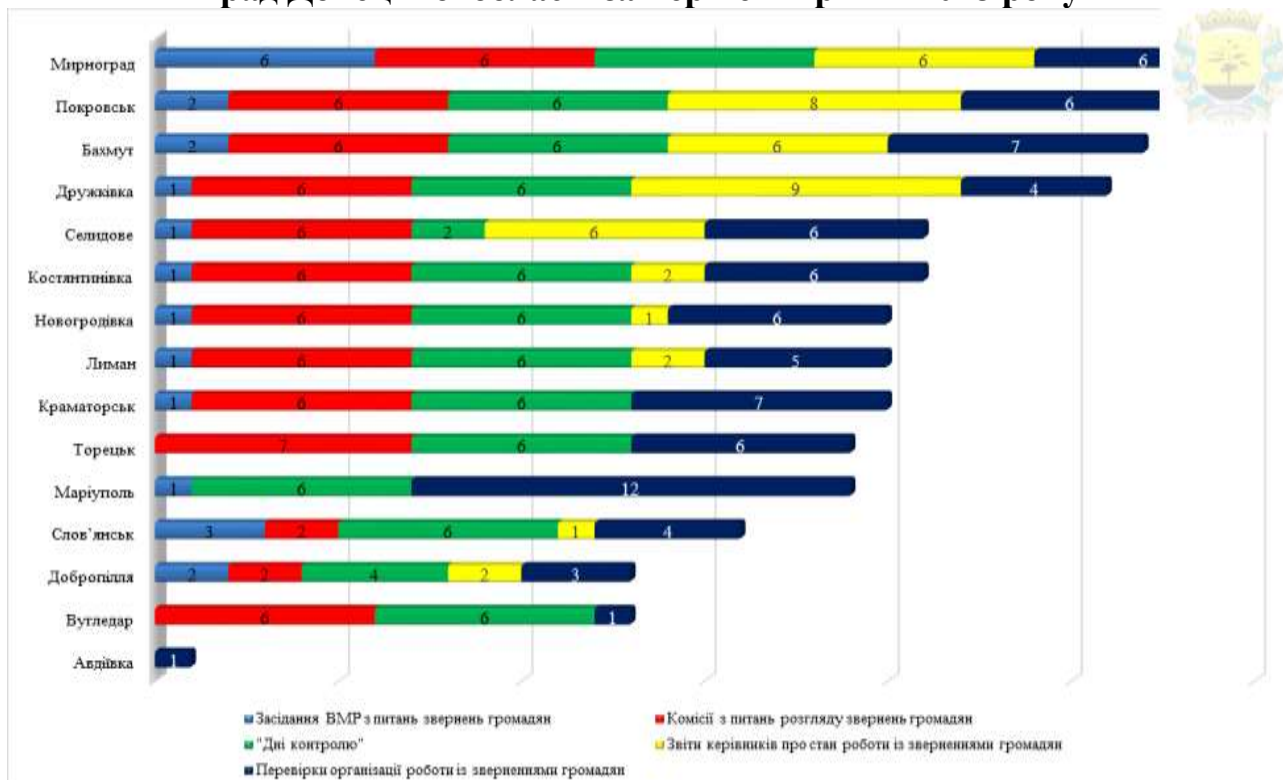
ДАНІ

про стан контролю з розгляду звернень громадян в райдержадміністраціях Донецької області за перше півріччя 2018 року



ДАНІ

про стан контролю з розгляду звернень громадян у виконкомах міських рад Донецької області за перше півріччя 2018 року



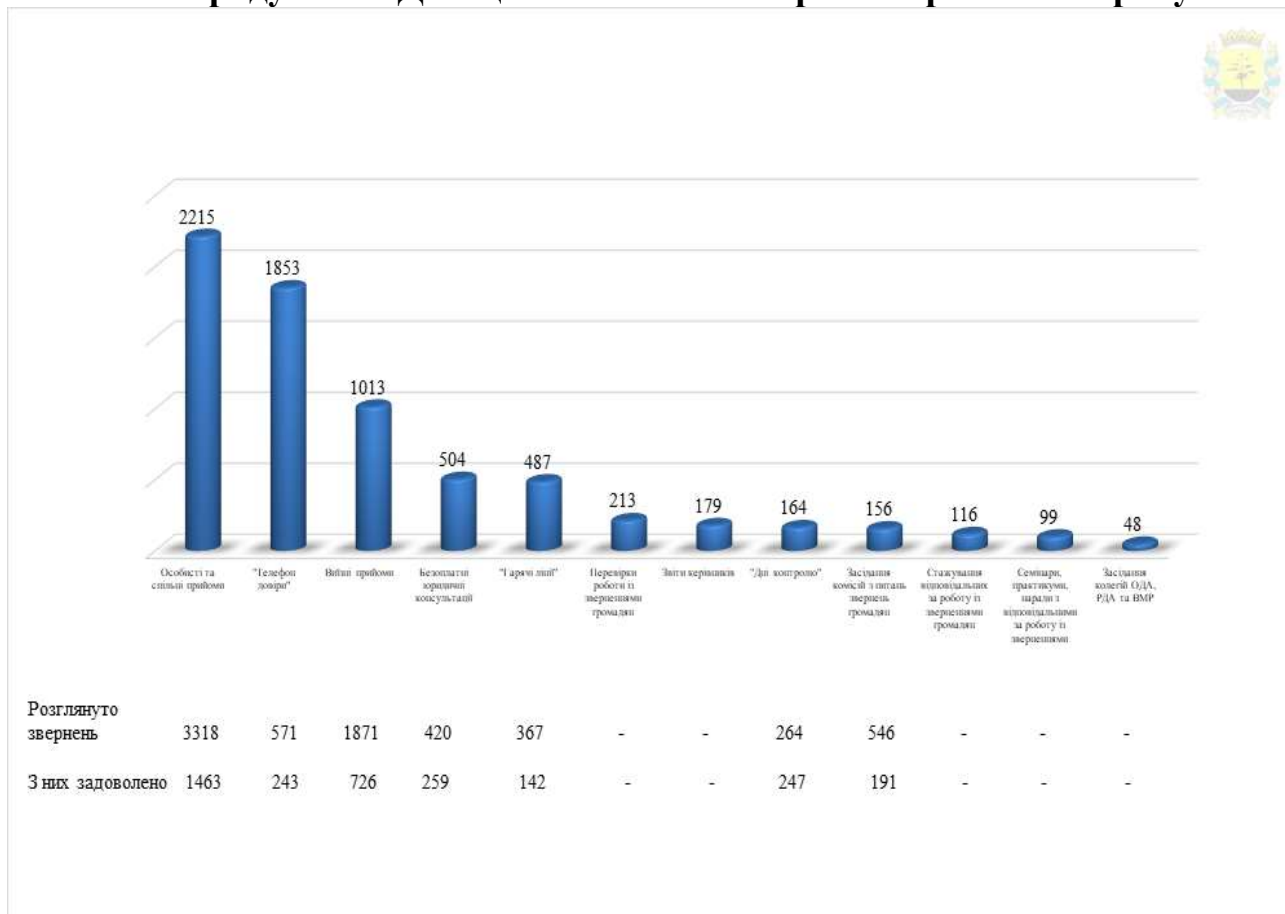
Всього у першому півріччі 2018 року керівництвом облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації проведено 48 особистих та спільних прийомів з представниками правоохоронних органів та керівниками житлово-комунальних підприємств, 134 виїзні прийоми за місцем мешкання та 6 «Гарячих ліній», на яких разом прийнято 387 громадян.

Крім того, фахівцями юридичного управління облдержадміністрації прийнято 20 осіб, які отримали безоплатну первинну правову допомогу, а фахівцями управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації прийнято та оперативно розглянуто 89 повідомлень на «Телефон довіри».

За цей період в усіх 11 райдержадміністраціях, 2 міських військово-цивільних адміністраціях, виконавчих органах 13 міських рад, 10 об'єднаних територіальних громад проведено 2167 особистих та спільних прийомів, 879 виїзних прийомів та 481 «Гарячу лінію», на яких разом прийнято 5169 звернень громадян, позитивно вирішено 2261 порушене в них питання (43,7 %).

ДАНІ

щодо виконання вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування Донецької області за перше півріччя 2018 року



У райдержадміністраціях, міських військово-цивільних адміністраціях, виконавчих органах міських рад, об'єднаних територіальних громад надано безоплатну первинну правову допомогу 400 особам, а також оперативну допомогу 482 громадянам, які звернулись на «Телефон довіри».

З проблемних питань застосування законодавства про звернення громадян проведено 27 семінарів, 72 практикуми і наради, 116 стажувань відповідальних за роботу із зверненнями громадян в облдержадміністрації, райдержадміністраціях та виконкомках міських рад.

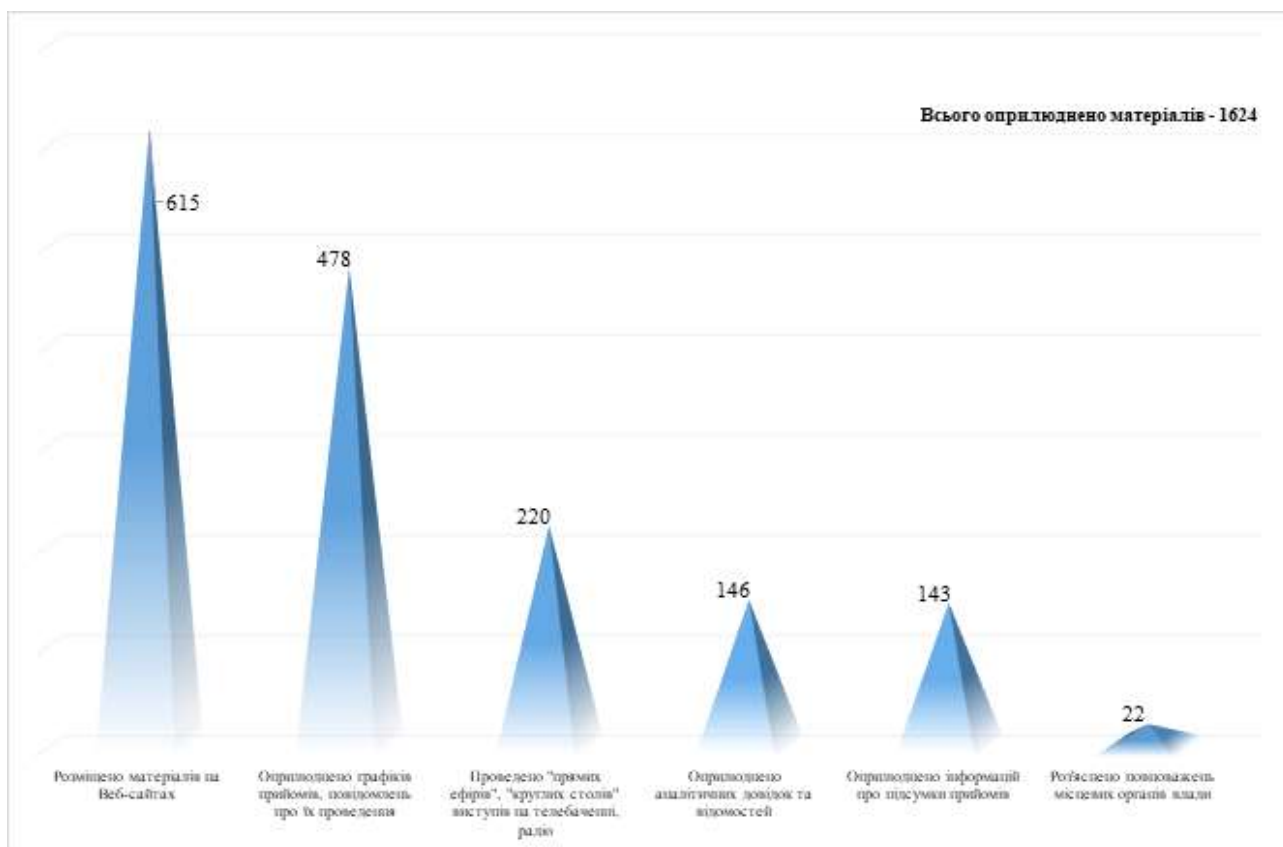
Редакціями обласних видань було отримано 260 звернень громадян, які торкалися питань соціального захисту, комунальних, транспортних проблем і питань земельних відносин. Ретельний огляд читацьких листів, відгуків щодо діяльності органів виконавчої влади та відповідні роз'яснення спеціалістів надавались в рубриках «Нам пишуть» («Родной город», м. Мирноград), «Пошта нашої зорі» («Наша зоря», м. Селидове), «Письмо в редакцию», «Диалог с читателями» («Маяк», м. Покровськ).

Крім того, матеріали щодо роботи із зверненнями громадян у містах та районах області періодично публікувались в газетах «Родной город», м. Мирноград (05.01.2018, 06.04.2018, 04.05.2018, 01.06.2018), «Зоря», м. Лиман (17.01.2018, 21.03.2018, 04.04.2018, 20.06.2018), «Наша зоря», м. Селидове (18.01.2018, 19.04.2018, 26.04.2018, 11.05.2018, 17.05.2018, 14.06.2018, 21.06.2018), «Вісті Донбасу», м. Краматорськ (01.02.2018, 07.03.2018), «Мар'їнська нива», Мар'їнський район (02.02.2018, 13.04.2018, 25.05.2018), «Вісті», м. Слов'янськ (15.02.2018, 22.03.2018, 05.04.2018, 09.05.2018), «Заря Приазовья», Нікольський район (21.03.2018, 13.04.2018), «Новий шлях», м. Добропілля (05.04.2018), «Сельская новь», Мангушський район (11.05.2018), «Сільський край», Великоновосілківський район (04.04.2018), «Наше слово», Волноваський район (05.05.2018, 23.06.2018), «Вісті Олександрівщини», Олександрівський район (02.06.2018).

Всього по області у відповідності до вимог п.2 р.4 Указу через друковані та електронні засоби масової інформації оприлюднено 1624 матеріали щодо організації роботи із зверненнями громадян та вирішення порушених в них питань, у тому числі 130 графіків, 348 об'яв та повідомлень про проведення прийомів, 143 інформації про підсумки їх проведення, 146 аналітичних довідок та відомостей, 22 роз'яснення повноважень місцевих органів влади та інших матеріалів стосовно роботи із зверненнями громадян. За поточний період розміщено 615 матеріалів на офіційних веб-сайтах райдержадміністрацій та виконкомів міських рад, проведено 20 «прямих ефірів» та 49 «круглих столів», 151 виступ на телебаченні (радіо) з питань роботи із зверненнями громадян за участю керівництва області, голів міст та районів.

ДАНІ

про співпрацю органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Донецької області із засобами масової інформації з питань роботи із зверненнями громадян за перше півріччя 2018 року



Підсумки роботи із зверненнями громадян в місцевих органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування області за 2017 рік розглянуті на засіданні колегії облдержадміністрації. За підсумками розгляду прийнято протокольне рішення від 29 березня 2018 року щодо затвердження головами райдержадміністрацій, міськими головами, головами об'єднаних територіальних громад, керівниками військово-цивільних адміністрацій, територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади оновлених порядків розгляду письмових звернень громадян та організації проведення особистих прийомів осіб, які потребують первинної правової допомоги, особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та телефонного зв'язку з населенням «гаряча лінія». Крім того, зазначеним посадовим особам та керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації було доручено забезпечити проведення виїзних прийомів громадян на закріплених територіях не рідше двох разів на місяць, оперативний розгляд звернень, що надходять на урядову «гарячу лінію», з'ясування причин та усунення обставин, що породжують повторні та колективні звернення громадян.

З метою забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення, облдержадміністрацією передбачається вжити додаткових заходів щодо виявлення проявів упередженості, тяганини, формалізму при розгляді звернень громадян, дотримання єдиних стандартів роботи зі зверненнями громадян з використанням телефонних «гарячих ліній», запровадження сучасного технічного та програмного забезпечення, яке спрощує процедуру подання звернень, створення довідкових телефонних служб органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області.