

ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Управління з питань звернень громадян та доступу
до публічної інформації

АНАЛІЗ

**ПІДСУМКІВ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ДОНЕЦЬКІЙ
ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ, ОБЛАСНІЙ ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНІЙ
АДМІНІСТРАЦІЇ ЗА 2017 РІК**

Краматорськ – 2018

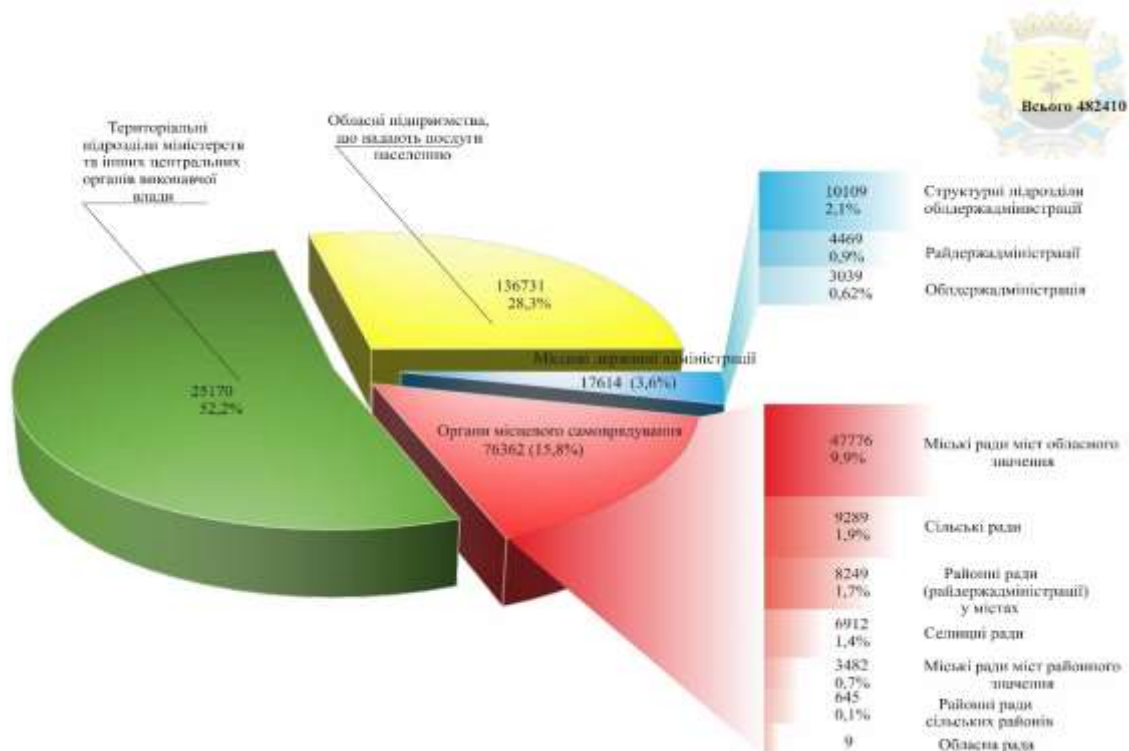
На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі – Указу) в облдержадміністрації, обласній військово-цивільній адміністрації проведено роботу щодо розгляду звернень громадян та вирішення порушених у зверненнях питань.

За підсумками 2017 року відбулось збільшення як кількості звернень, що надійшли від мешканців Донецької області до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування на 17,9 відсотка (83870 звернень у 2017 році проти 71115 звернень у 2016 році), так і порушених ними в цих зверненнях питань на 17,0 відсотків (91074 питання у 2017 році проти 77857 питань у 2016 році).

Відповідно до структури надходження звернень громадян у 2017 році також значно збільшилось як до структурних підрозділів облдержадміністрації на 23,9 відсотка (10109 проти 8156 звернень), так і до територіальних підрозділів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади області, а також обласних підприємств, які надають послуги населенню – на 34,0 відсотка (388431 проти 289946 звернень).

СТРУКТУРА

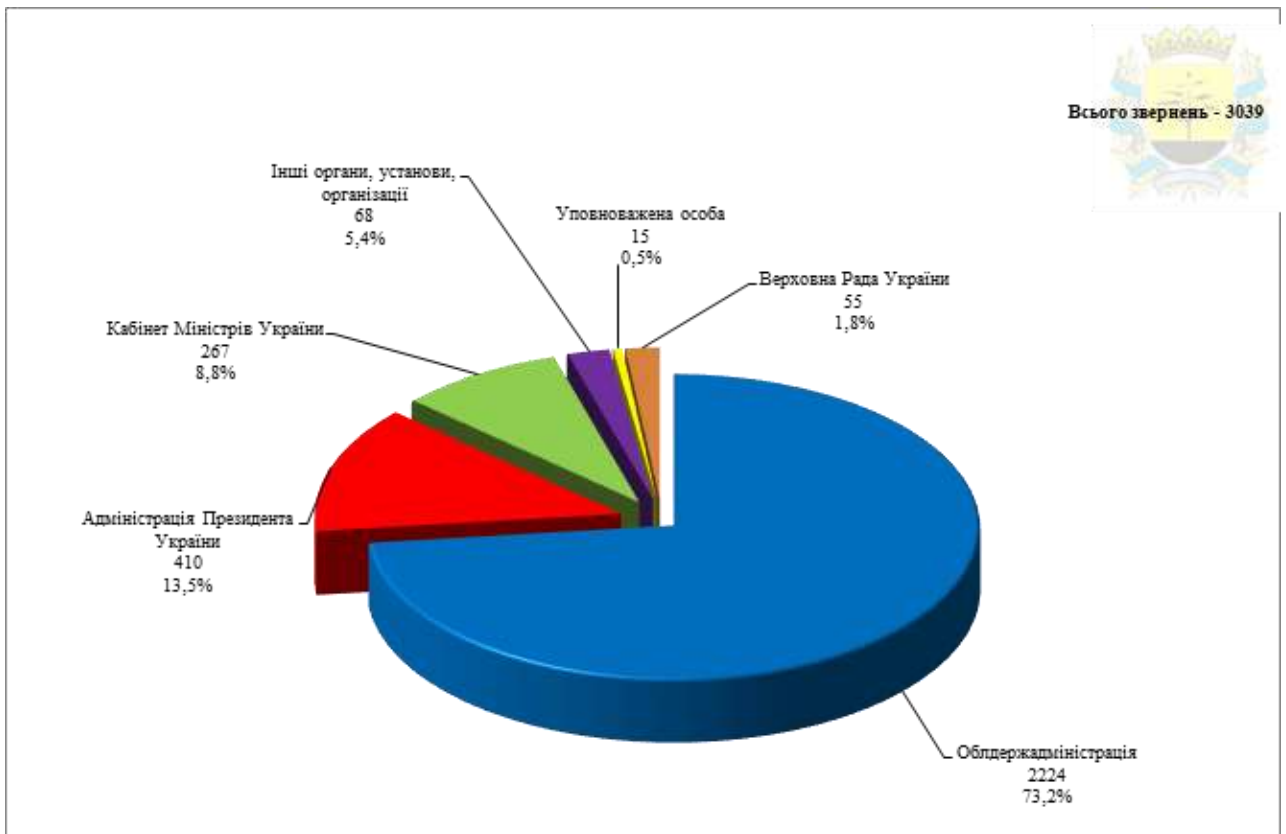
звернень громадян, що надійшли до місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, територіальних підрозділів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, обласних підприємств, що надають послуги населенню Донецької області у 2017 році



У порівнянні з минулим роком відбулось зростання надходження звернень громадян до облдержадміністрації на 14,4 відсотка (3039 звернень у 2017 році проти 2657 звернень у 2016 році) та порушених в них питань – на 0,9 відсотка (3566 питань у 2017 році проти 3534 питань у 2016 році). З урахуванням колективних звернень, з пропозиціями, заявами та скаргами звернулось 24629 громадян. В загальній кількості звернень, що надійшли: пропозицій – 31 (1,0 відсотка від загальної кількості звернень), заяв – 2669 (87,8 відсотка), скарг – 339 (11,2 відсотка).

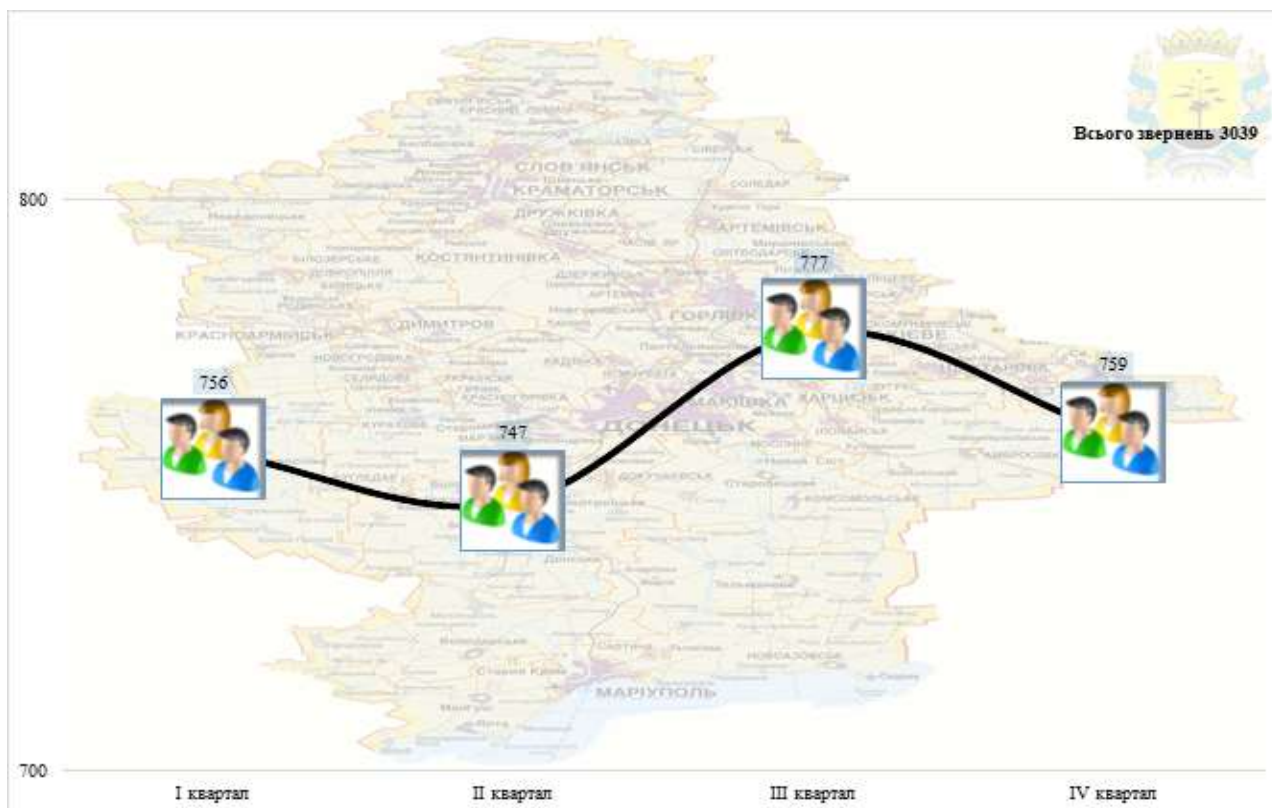
СТРУКТУРА

звернень громадян, що надійшли до Донецької облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації за 2017 рік



Безпосередньо до голови облдержадміністрації, керівника обласної військово-цивільної адміністрації у 2017 році надійшло 2173 звернення громадян (у 2016 році – 1749), що на 24,2 відсотка більше минулорічного показника. Вказане зростання відбулось за рахунок постійного рівномірного підвищеного надходження звернень громадян протягом року.

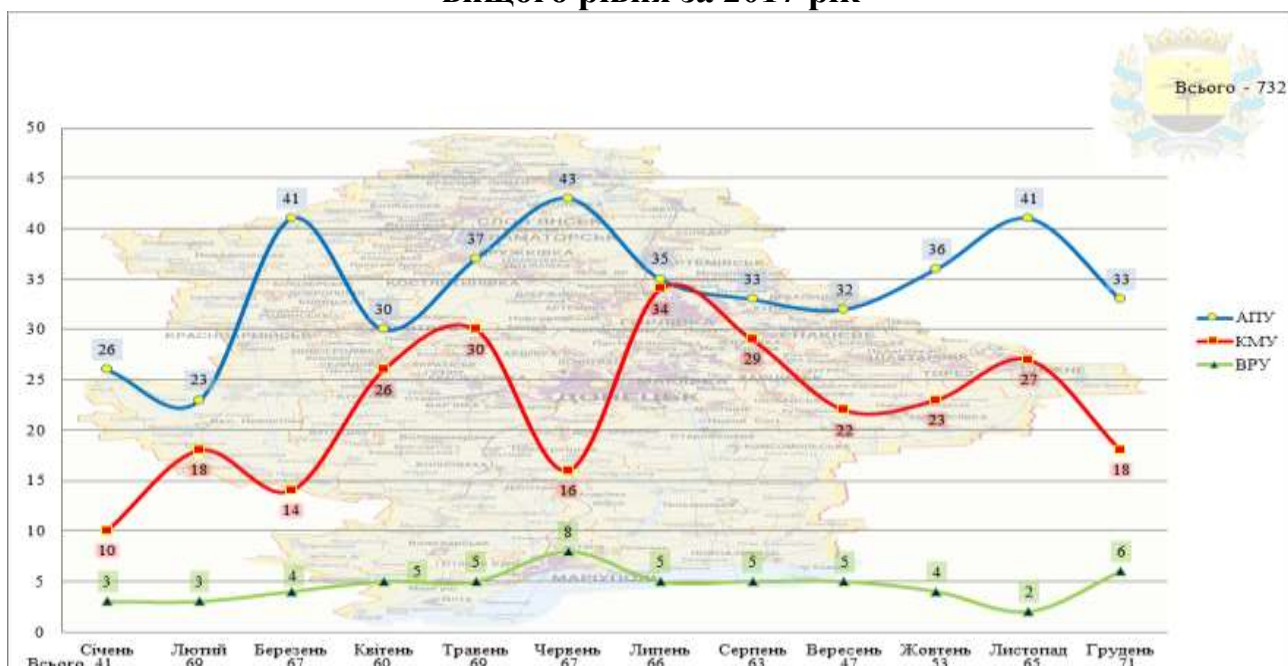
ЩОКВАРТАЛЬНА ДИНАМІКА надходження звернень громадян до Донецької облдержадміністрації, обласної військово–цивільної адміністрації за 2017 рік



Що стосується надходження звернень громадян до облдержадміністрації через органи влади вищого рівня, то динаміка у 2017 році характеризується коливаннями різної амплітуди. У порівнянні з 2016 роком збільшилось надходження звернень громадян через Кабінет Міністрів України на 42 звернення (+ 18,7 відсотка) і навпаки, зменшилось надходження звернень громадян через Адміністрацію Президента України на 45 звернень (– 9,9 відсотка) та через Апарат Верховної Ради України – на 7 звернень (– 11,3 відсотка).

У березні та червні 2017 року зафіксований різкий зріст надходження звернень громадян через Адміністрацію Президента України (+18 та +6) та падіння через Кабінет Міністрів України (– 4 та – 14).

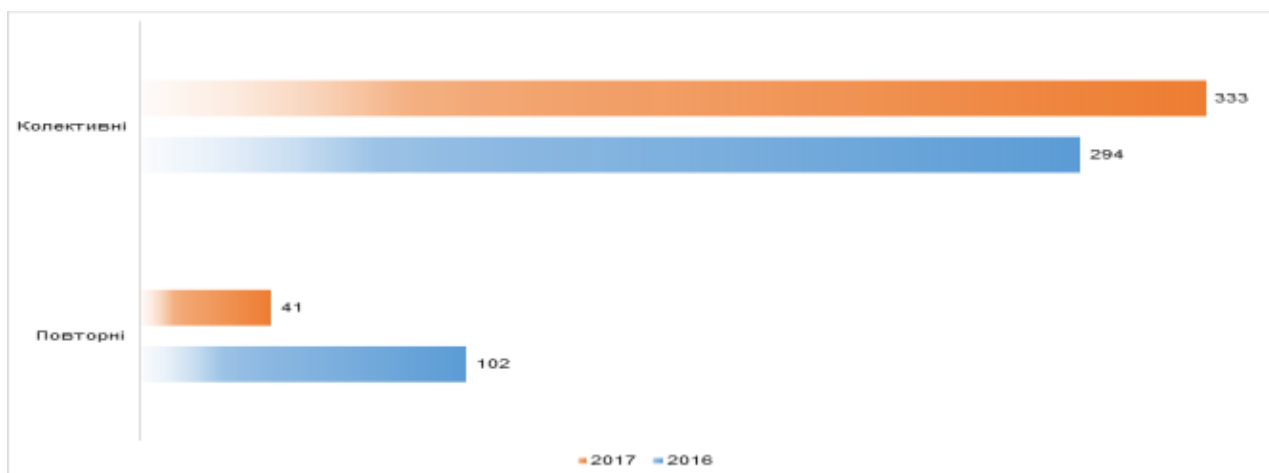
**ЩОМІСЯЧНА ДИНАМІКА
надходження звернень громадян до Донецької облдержадміністрації,
обласної військово–цивільної адміністрації через органи влади
вищого рівня за 2017 рік**



Протягом звітного періоду зберіглись минулорічні тенденції надходження колективних та повторних звернень громадян. Цей показник по колективним зверненням склав 333 звернення (10,9 відсотка від загальної кількості звернень), що на 39 звернень або 13,3 відсотка більше показника минулого року. За територіальною належністю найбільше колективних звернень громадян надійшло від мешканців Бахмутського, Волноваського, Мар'їнського районів та міст Костянтинівка, Краматорськ, Маріуполь, Слов'янськ.

ДАНІ

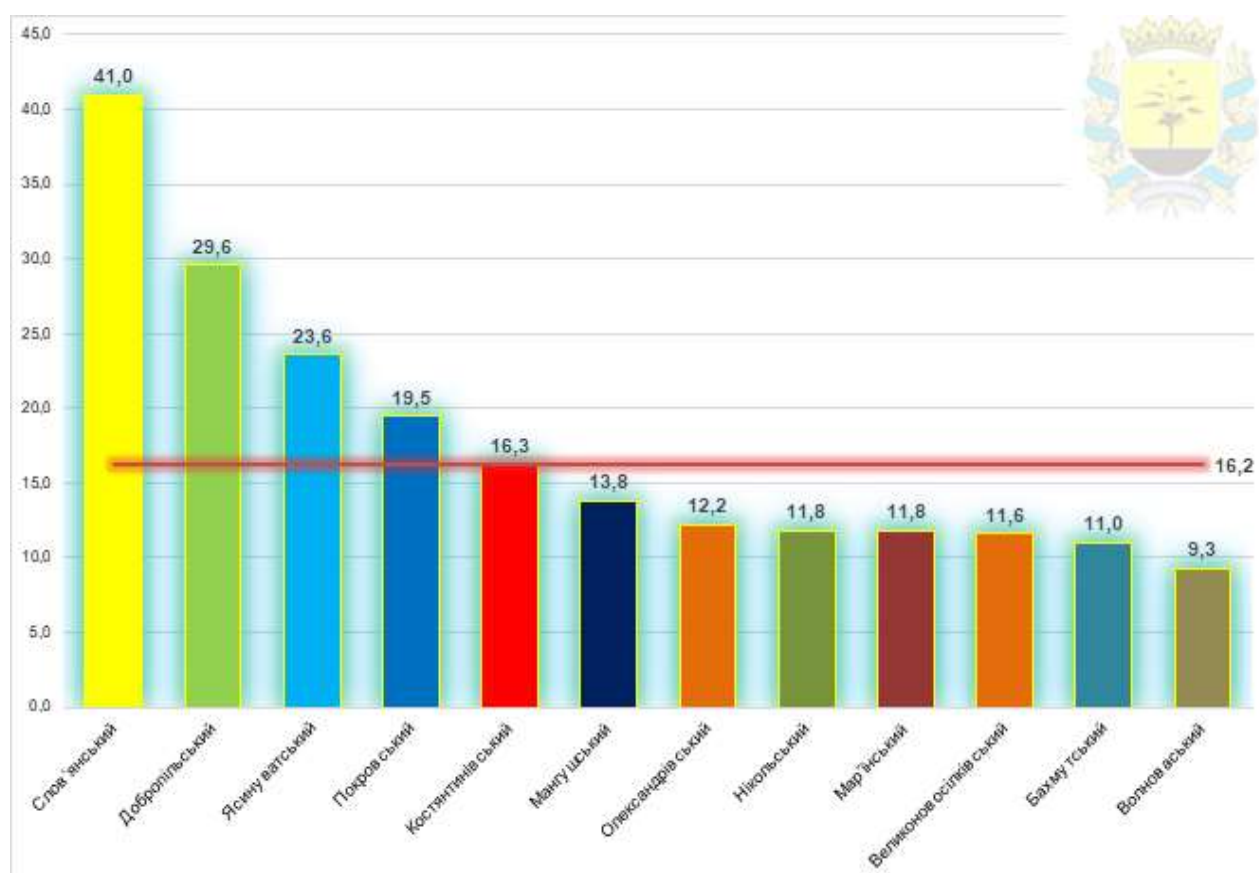
**про надходження колективних та повторних звернень громадян до
Донецької облдержадміністрації, обласної військово-цивільної
адміністрації у 2017 році у порівнянні з 2016 роком**



Згідно з динамікою надходження до облдержадміністрації звернень громадян, найвищий відсоток надходження від мешканців Добропільського, Покровського, Слов'янського районів, міст Бахмут, Костянтинівка, Покровськ, Маріуполь, Селидове, Торецьк.

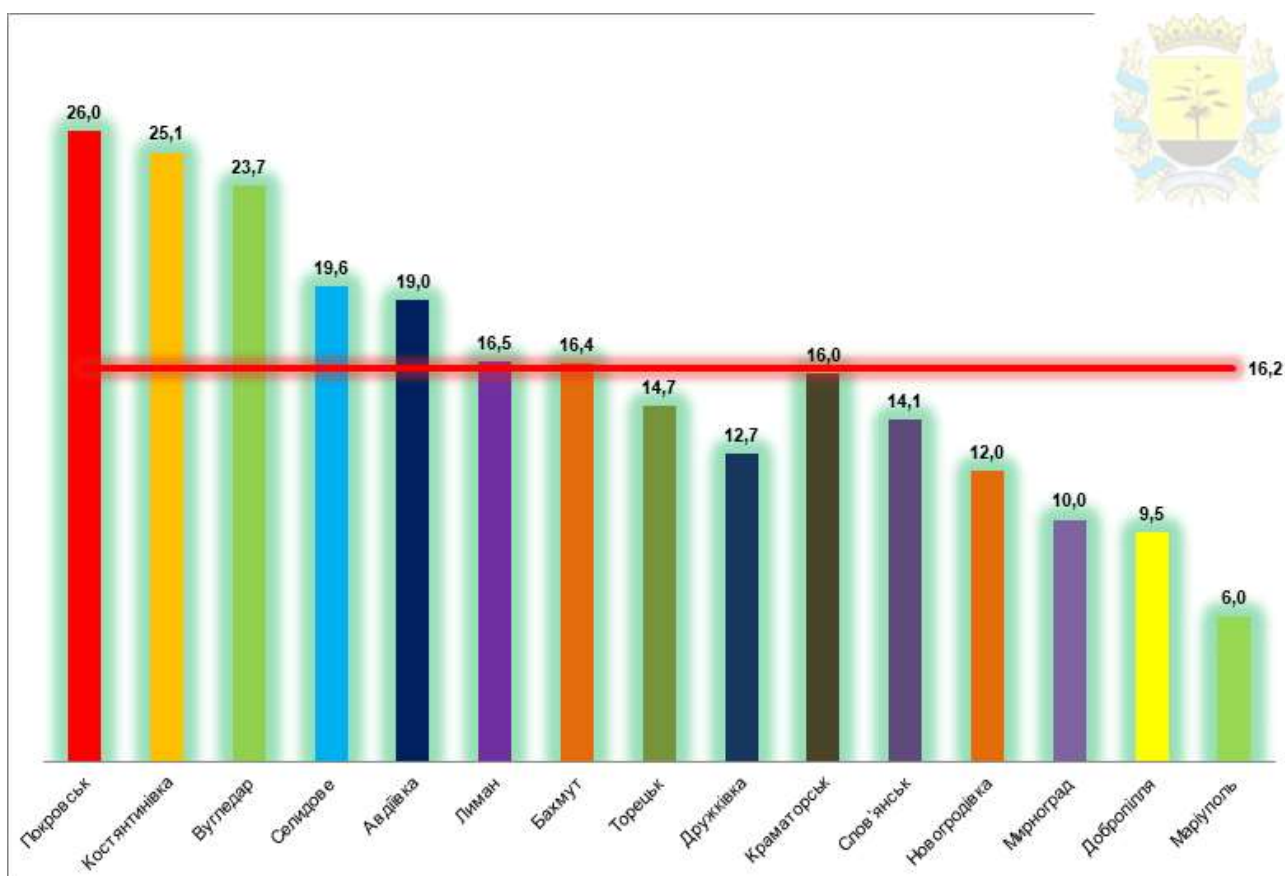
Проте, більш наочним є показник зведеної кількості звернень громадян у розрахунку на 10 тисяч населення відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Співставлення таких регіональних показників із середнім по області певною мірою відображує соціально-економічну ситуацію. Аналіз надходження до облдержадміністрації звернень від жителів області у розрахунку на 10 тисяч населення свідчить, що найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Добропільського, Покровського, Слов'янського, Ясинуватського районів при середньообласному показнику 16,2 звернення.

ДАНІ
про кількість звернень громадян, що надійшли до Донецької
облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації
від мешканців районів Донецької області за 2017 рік на 10 тисяч населення



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, Костянтинівки, Покровська, Селидове при середньообласному показнику 16,2 звернення.

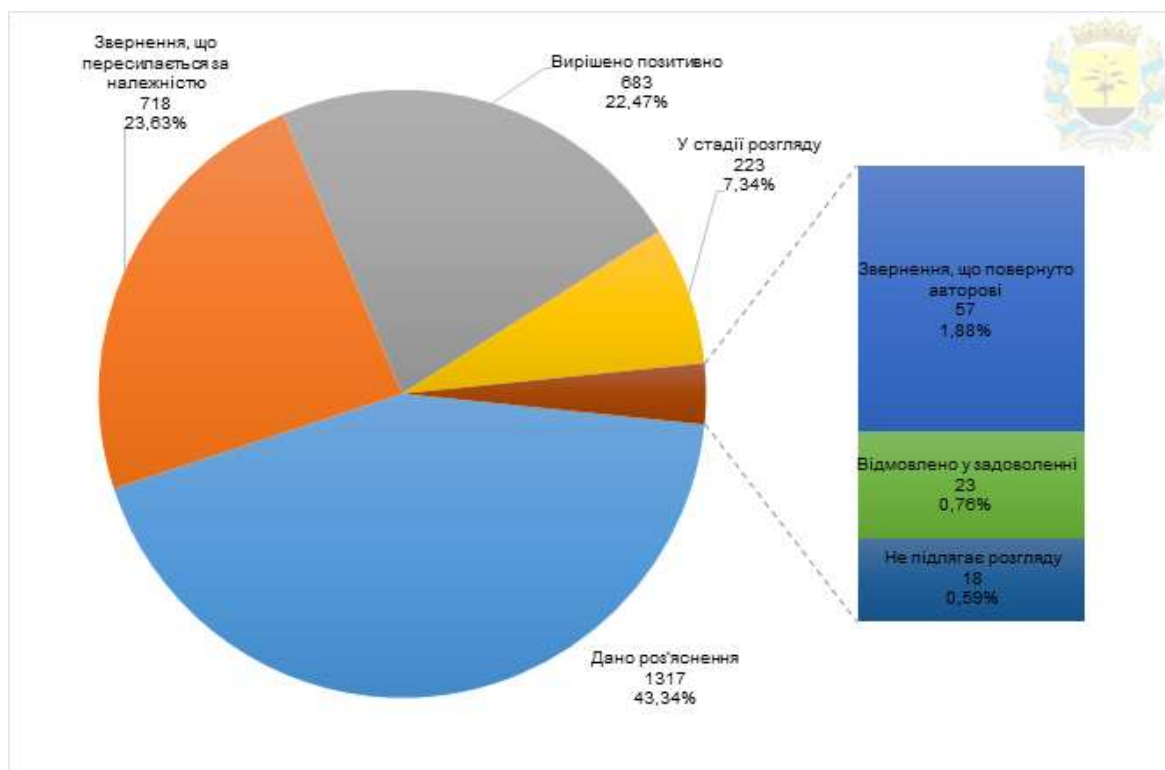
ДАНІ
про кількість звернень громадян, що надійшли до Донецької
облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації
від мешканців міст Донецької області за 2017 рік на 10 тисяч населення



Керівництвом облдержадміністрації протягом 2017 року контролювалось 73,9 відсотка звернень громадян. Рівень виконавської дисципліни склав 100 відсотків. Поршень термінів розгляду звернень не припущено. За втручання керівництва облдержадміністрації позитивно вирішено 30,4 відсотка (683) від загальної кількості контрольних звернень (2246), надані роз'яснення на 58,6 відсотка (1317), у вирішенні 1,0 відсотка (23) звернень – відмовлено, інші – знаходяться в стадії розгляду. Разом з тим, за цей період направлено на розгляд за належністю 718 звернень громадян (23,6 відсотка) до райдержадміністрацій, виконкомів міських рад згідно з повноваженнями.

ДАНІ

про результати розгляду контрольних звернень громадян, що надійшли до Донецької облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації у 2017 році



У зверненнях до облдержадміністрації громадяни протягом 2017 року порушили 3566 різноманітних питань, що на 0,9 відсотка більше аналогічного показника попереднього року (3534 питання).

Найчастіше у звітному періоді громадяни порушували у своїх зверненнях до облдержадміністрації питання житлово-комунального господарства – 1060 питань, або 29,7 відсотка від загальної кількості, що на 36,2 відсотка більше аналогічного показника минулого року. Разом з тим, 2,4 відсотка звернень означеної тематики надійшли від мешканців житлових будинків, що залишаються пошкодженими або зруйнованими через бойові дії, які на теперішній час тривають у зоні проведення АТО (25 звернень).

Переважає більшість звернень з питань відновлення пошкоджених внаслідок проведення АТО житлово-комунальних об'єктів надійшла від мешканців міст Авдіївка, Слов'янськ, Бахмутського, Волноваського, Мар'їнського, Слов'янського, Ясинуватського районів.

Крім вказаних проблем, найчастіше у зверненнях громадян були порушені наступні питання:

- про аварійний стан, ремонт та експлуатацію будинків (136);
- про водопостачання та водовідведення (135);

про благоустрій, будівництво та ремонт доріг (92);
 про незгоду з тарифами на комунальні послуги (26).

Найбільша кількість звернень з питань житлово-комунального господарства за 2017 рік у розрахунку на 10 тисяч населення надійшла з міст Авдіївка (5,6), Вугледар (7,0), Костянтинівка (7,5), Селидове (5,8), Покровськ (7,7) та Добропільського (8,8), Слов'янського (12,2), Ясинуватського (7,0) районів. Середньообласний показник - 5,4 звернення такої тематики на 10 тисяч населення.

На другому місці за актуальністю – 555 питань соціального захисту, або 15,6 відсотка від загальної кількості порушених питань. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість цих питань зменшилась на 6,3 відсотка (у 2016 році – 592 питання). Питання, які найчастіше порушувалися у цій тематичній групі:

про отримання соцвиплат, допомог, субсидій, компенсацій (166);
 про призначення, перерахунок та виплату пенсій (79);
 про надання матеріальної допомоги (77).

Частіше з питань соціального захисту, у розрахунку на 10 тисяч населення, звертались мешканці міст Вугледар (3,7), Костянтинівка (3,9), Покровськ (4,1), Селидове (3,1) та Добропільського (4,6), Костянтинівського (3,9), Слов'янського (6,4) районів. Середньообласний показник - 2,8 звернення цієї тематики на 10 тисяч населення.

Суттєво знизилась кількість звернень, в яких громадяни порушували питання діяльності місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Таких питань надійшло 294 (8,2 відсотка від загальної кількості), що на 26,9 відсотка менше ніж у 2016 році, і вони зайняли третє місце. У цій тематичній групі громадяни найчастіше порушували такі питання:

про дії, бездіяльність посадових осіб даних органів (79);
 про незгоду з прийнятими рішеннями за зверненнями громадян (49).

Частіше з питань діяльності місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, у розрахунку на 10 тисяч населення, звертались мешканці міст Авдіївка (1,6), Вугледар (1,9), Селидове (1,6) та Покровського (1,6), Ясинуватського (1,9) районів. Середньообласний показник - 1,5 звернення такої тематики на 10 тисяч населення.

Четверте місце за актуальністю посіли питання охорони здоров'я (261 питання), що складало 7,3 відсотка від загальної кількості порушених питань і на 7,4 відсотка менше ніж у 2016 році. У цій тематичній групі громадяни найчастіше порушували такі питання:

про допомогу у лікуванні, протезуванні (39);
 про роботу МСЕК (25);

про роботу аптек, забезпечення медикаментами (25);
 про направлення на лікування до медичних установ (13).

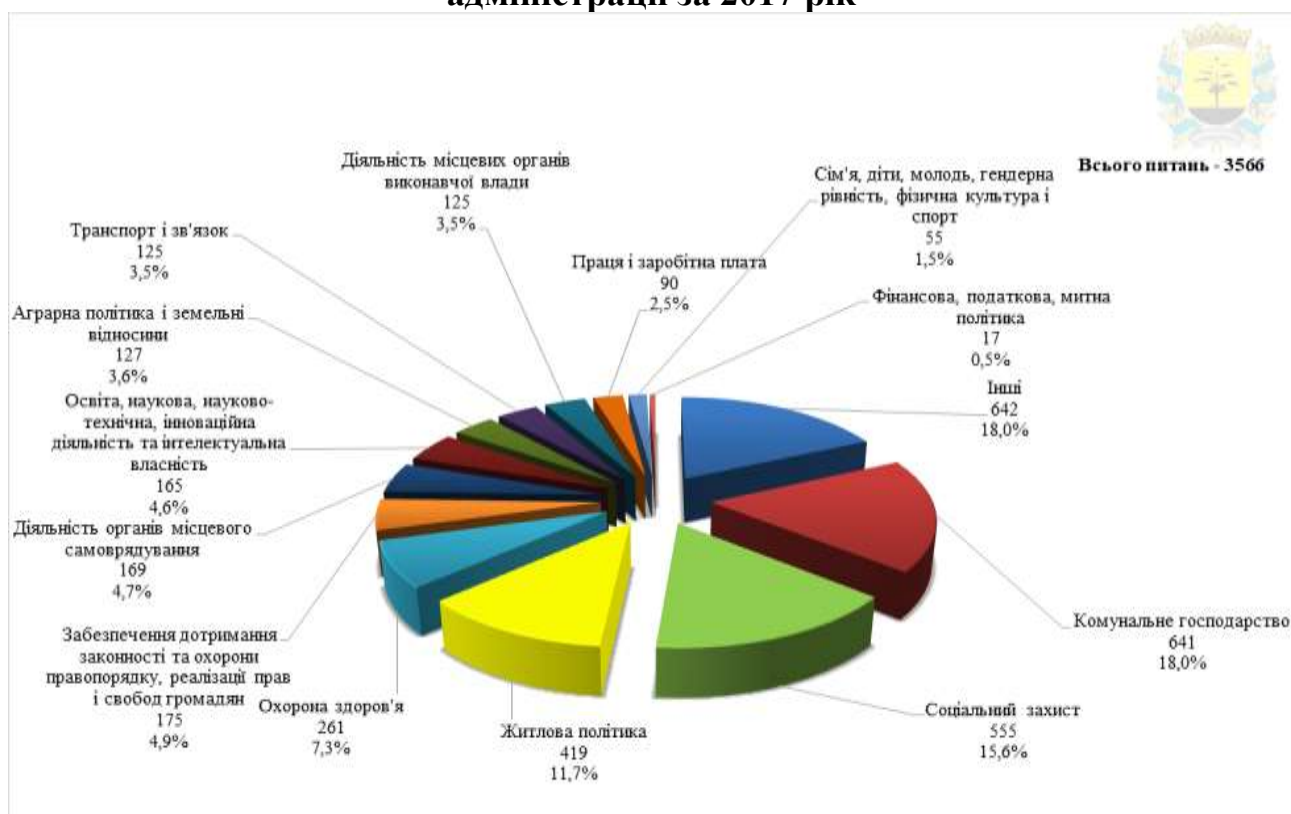
Частіше з питань охорони здоров'я, у розрахунку на 10 тисяч населення, звертались мешканці міст Бахмут (1,2), Костянтинівка (1,8), Покровськ (1,9), Селидове (1,4), та Слов'янського району (2,9). Середньообласний показник - 1,3 звернення такої тематики на 10 тисяч населення.

На п'ятому місці 175 питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (4,9 відсотка від загальної кількості), що на 20,1 відсотка менше аналогічного показника минулого року. Проблеми, які найчастіше порушувались у зверненнях громадян з правоохоронної тематики:

про роботу органів юстиції (26);
 про роботу органів МВС (20);
 про корупційні діяння (24).

Частіше з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, у розрахунку на 10 тисяч населення, звертались мешканці міст Авдіївка (1,0), Костянтинівка (1,2), Селидове (1,0), Слов'янськ (1,3) та Слов'янського (2,0), Ясинуватського (1,2) районів. Середньообласний показник - 0,9 звернення такої тематики на 10 тисяч населення.

СТРУКТУРА питань, порушених у зверненнях громадян до Донецької облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації за 2017 рік



Звернення від громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, що надійшли до облдержадміністрації протягом 2017 року, розподілились за категоріями авторів, по зростаючій, таким чином:

від учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 16 звернень, або 2,3 відсотка від пільгової категорії громадян;

від дітей війни – 26 звернень, або 3,8 відсотка;

від ветеранів праці – 41 звернення, або 5,9 відсотка;

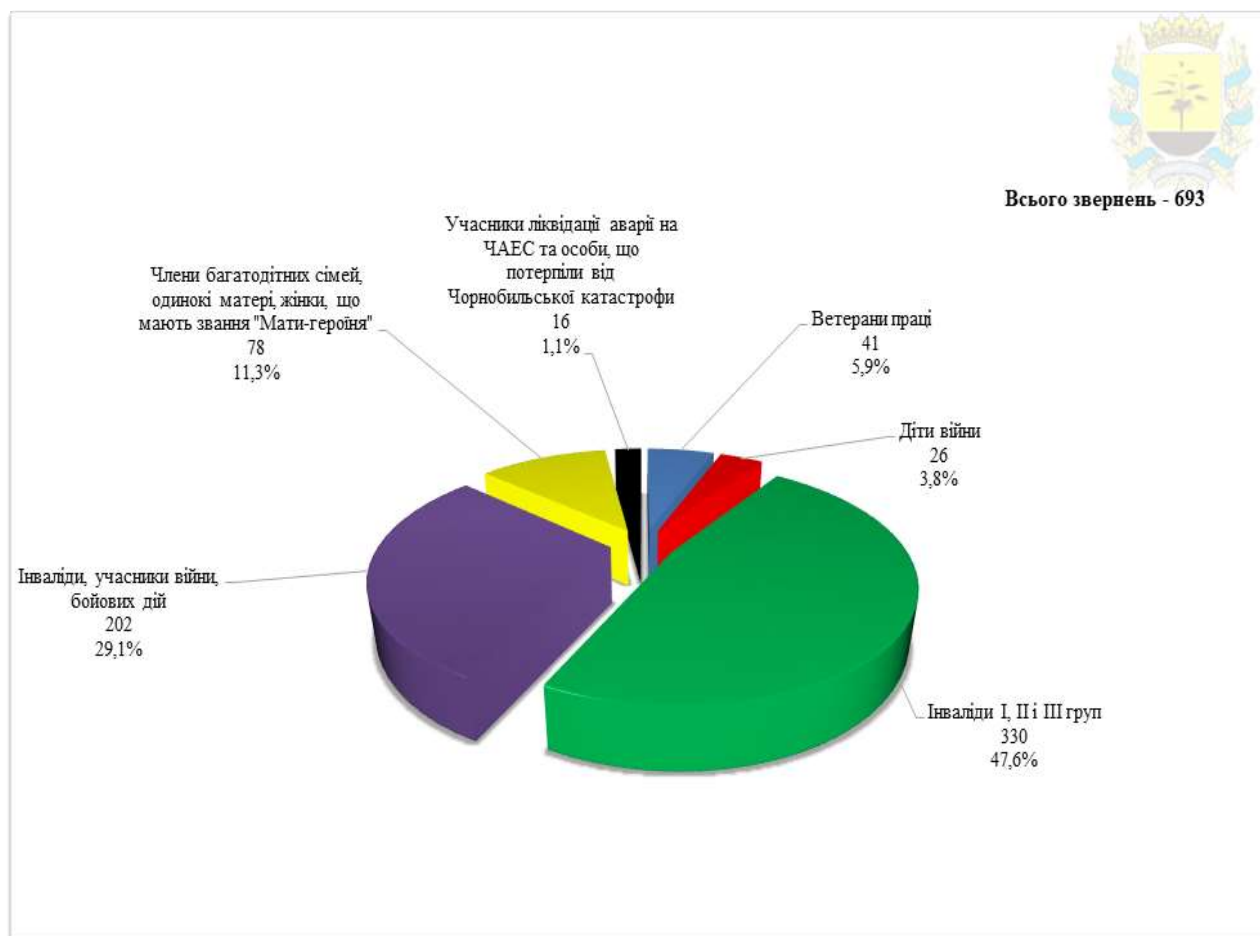
від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, що мають звання «Мати-героїня» – 78 звернень, або 11,3 відсотка;

від інвалідів, учасників війни, бойових дій – 202 звернення, або 29,1 відсотка;

від інвалідів I, II і III груп – 330 звернень, або 47,6 відсотка.

СТРУКТУРА

звернень від найменш соціально захищених категорій громадян (за категоріями авторів), що надійшли до Донецької облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації протягом 2017 року



Всього за 2017 рік керівництвом облдержадміністрації проведено 104 особисті та спільні прийоми громадян з представниками правоохоронних органів та керівниками житлово-комунальних підприємств, 215 виїзних прийомів громадян за місцем їх мешкання, 7 «Гарячих ліній». Прийнято 846 усних звернень громадян.

Керівництвом структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, виконкомів міських рад протягом 2017 року проведено 3923 особистих, 413 спільних та 1706 виїзних прийомів, а також 1167 «Гарячих ліній», на яких разом розглянуто 9613 звернень громадян, позитивно вирішено 4459 (49,5 %) порушених ними питань.

Крім того, фахівцями юридичного управління облдержадміністрації прийнято 13 осіб, які отримали безоплатну первинну правову допомогу. Юрисконсультами структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій та виконкомів міських рад надано безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до їх компетенції 841 особі.

З проблемних питань застосування законодавства про звернення громадян проведено стажування 284 відповідальних за роботу із зверненнями громадян в облдержадміністрації, райдержадміністраціях та виконкомах міських рад, 84 семінари, 45 практикумів, 136 нарад.

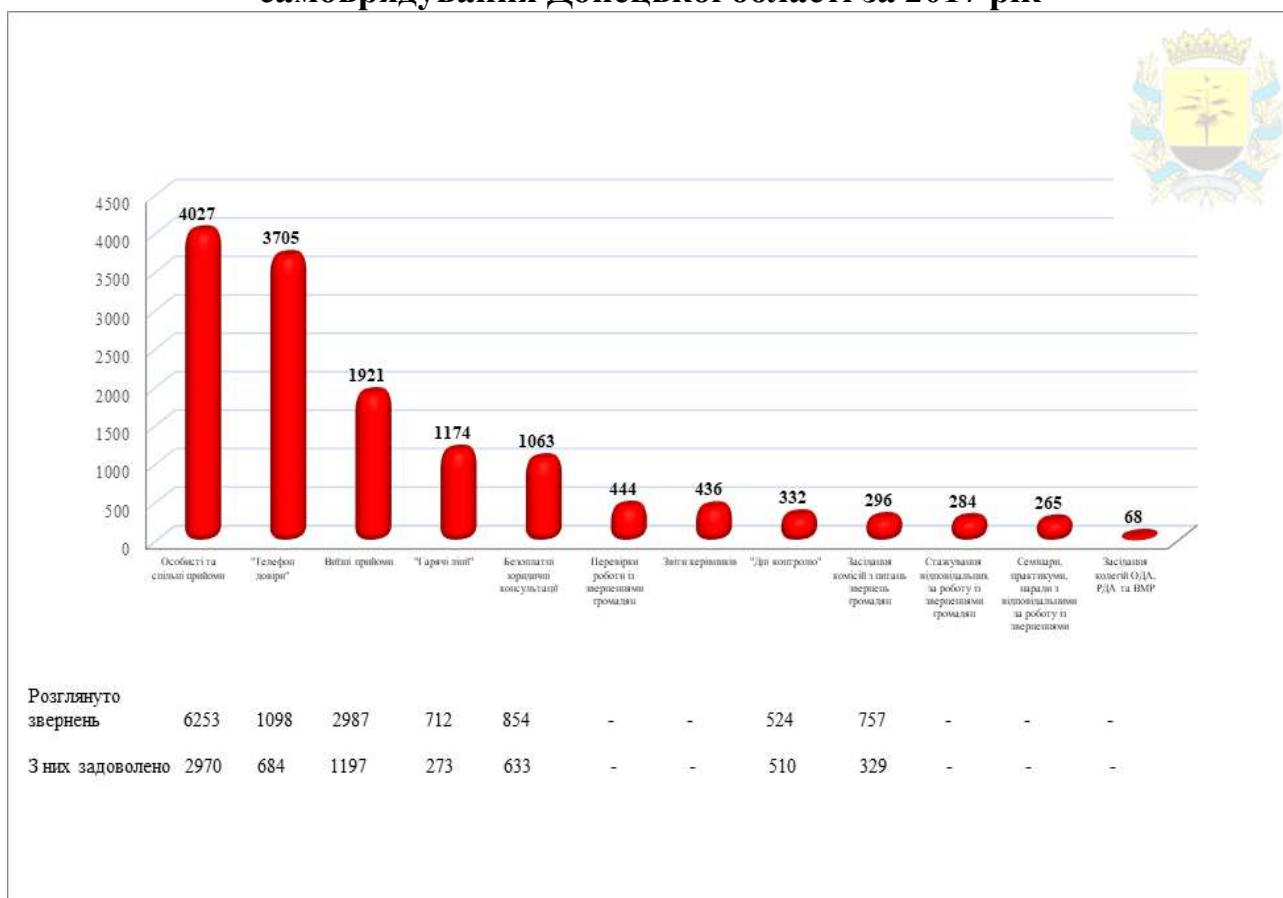
Згідно з затвердженими планами та графіками на 2017 рік облдержадміністрацією проведено 11 «Днів контролю» результатів розгляду 27 звернень громадян, які мешкають у містах Бахмут, Добропілля, Дружківка, Костянтинівка, Краматорськ, Маріуполь, Мирноград, Покровськ, Селидове, Слов'янськ, Торецьк. Вжиті заходи, спрямовані на створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг. В облдержадміністрації проведено 12 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, на яких розглянуто 8 звернень громадян.

Аналогічна робота проведена райдержадміністраціями та виконкомами міських рад. Ними здійснено 321 «День контролю». Разом перевірено 497 звернень громадян. У 483 перевірених зверненнях громадян (97,2 відсотка) порушені питання вирішені. Результати розгляду 749 звернень громадян розглянуті на 284 засіданнях комісій з питань звернень громадян. З усіх перевірених звернень громадян 321 порушене питання вирішено позитивно (42,9 відсотка).

Забезпечено проведення звітування перед головою облдержадміністрації, керівником обласної військово-цивільної адміністрації про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2016 рік усіх голів райдержадміністрацій, міських голів та керівників міських військово-цивільних адміністрацій.

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 2017 рік

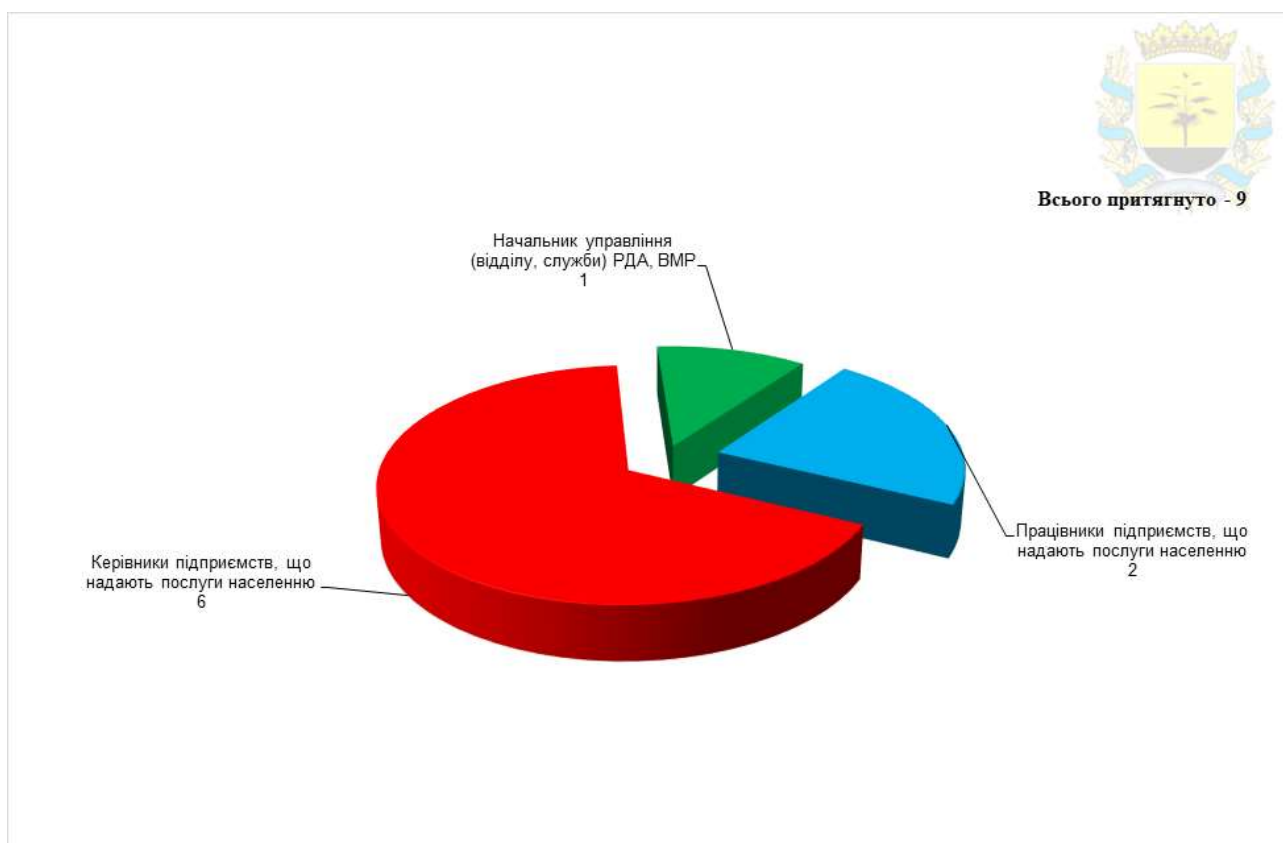


Облдержадміністрацією проведено вивчення стану роботи із зверненнями громадян у всіх 12 райдержадміністраціях, 13 виконкомах міських рад, 2 міських військово-цивільних адміністраціях. У вказаних органах влади проведено 27 внутрішніх моніторингів роботи із зверненнями громадян, 13 оцінювань рівня організації роботи із зверненнями громадян (виконками Вугледарської, Костянтинівської, Лиманської, Новогродівської, Покровської, Торецької міських рад, військово-цивільна адміністрація міста Красногорівка, Костянтинівська, Мангушська, Мар'їнська, Нікольська, Олександрівська, Покровська райдержадміністрації) та 4 перевірки виконання органами місцевого самоврядування (міста Дружківка, Маріуполь, Селидове, Слов'янськ) делегованих повноважень в частині забезпечення вимог законодавства щодо розгляду звернень громадян, здійснення контролю за станом цієї роботи на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності. Результати перевірок розглянуті на засіданні комісії з питань розгляду звернень громадян облдержадміністрації.

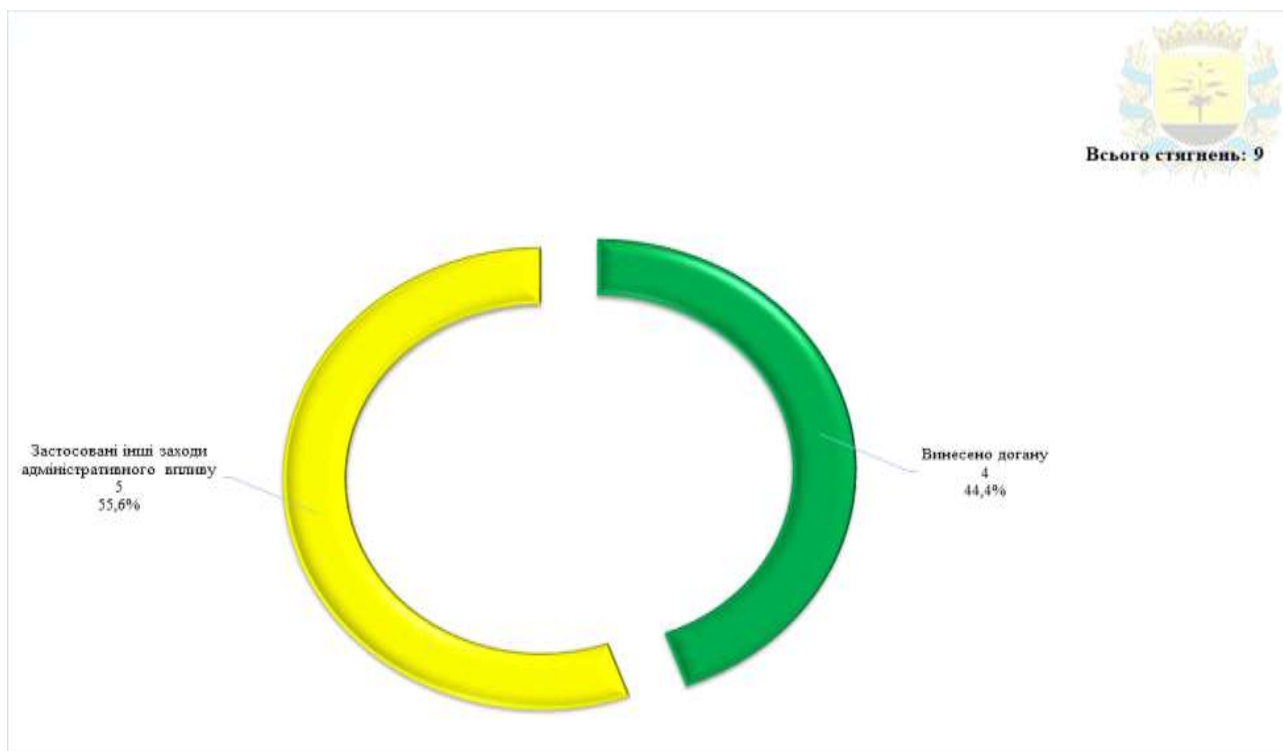
Райдержадміністраціями та виконкомами міських рад проведено 400 перевірок додержання законодавства про звернення громадян у виконавчих органах міських, сільських та селищних рад, підприємствах та організаціях. Результати перевірок розглянуті на 24 засіданнях колегій райдержадміністрацій та виконкомів міських рад, 107 засіданнях комісій з питань звернень громадян, 166 апаратних нарадах.

За неякісну роботу із зверненнями громадян Покровським міським головою позбавлено премії керівників комунальних підприємств «Покровськтепломережа», «Управління міського господарства», «Покровськводоканал», «Координаційний комітет самоорганізації населення». Бахмутським міським головою винесено догану директору та секретарю ЖЕУ-1 ТОВ «ТБК «СХІД». Лиманським міським головою винесено догану секретарю КП «Лиманський зеленбуд». Маріупольським міським головою до дисциплінарної відповідальності притягнуто директора ЖКП «Азовжитлокомплекс». Головою Великоновосілківської райдержадміністрації позбавлено премії в.о. начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації.

СТРУКТУРА посадових осіб, притягнутих до відповідальності за 2017 рік



ДАНІ
про види стягнень до посадових осіб, винних у порушенні законодавства
про звернення громадян у 2017 році

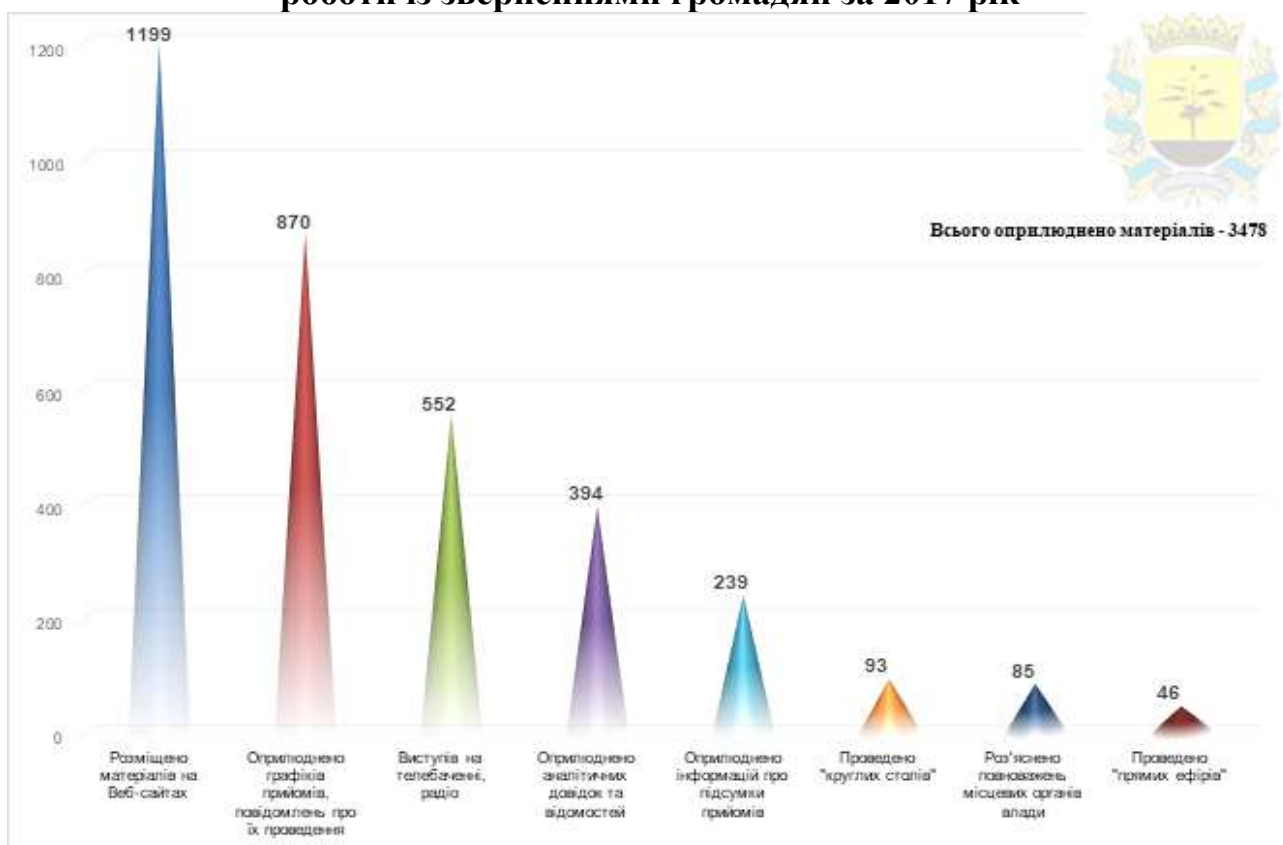


Протягом звітнього періоду проводився моніторинг щодо висвітлення роботи із зверненнями громадян на шпальтах обласних та районних видань. Ретельний огляд читацьких листів та відгуків щодо діяльності органів виконавчої влади надавався, наприклад, в комунальних газетах області існують рубрики: «Нам пишуть» («Родной город» м. Мирноград), «Диалог с читателями» («Маяк» м. Покровськ) «Запитували-відповідаємо» («Зоря» м. Лиман), «Письмо в редакцию» («Заря Приазовья» Володарський район), «Руководители отвечают читателям и редакции «ПР» і рубрика «Письма. Резонанс» («Приазовский рабочий» м.Маріуполь), «Вопрос – ответ» («Краматорская правда» м.Краматорськ), «Пишу в свою газету» («Новий шлях» м. Добропілля), «Пошта «Нашої зорі» («Наша зоря» м.Селидове).

Всього по області у відповідності до вимог пункту 2 розділу 4 Указу через друковані та електронні засоби масової інформації оприлюднено 3478 матеріалів щодо організації роботи із зверненнями громадян та вирішення порушених в них питань, у тому числі 205 графіків, 665 об'яв та повідомлень про проведення прийомів, 239 інформацій про підсумки прийомів, 45 аналітичних довідок, 349 відомостей та інформацій щодо роботи із зверненнями громадян, 85 роз'яснень повноважень місцевих органів влади та інших матеріалів стосовно

роботи із зверненнями громадян. За поточний період було розміщено 1199 матеріалів на офіційних веб-сайтах райдержадміністрацій та виконкомів міських рад, проведено 46 «прямих ефірів» та 93 «круглі столи», 552 виступи 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 2017 рік



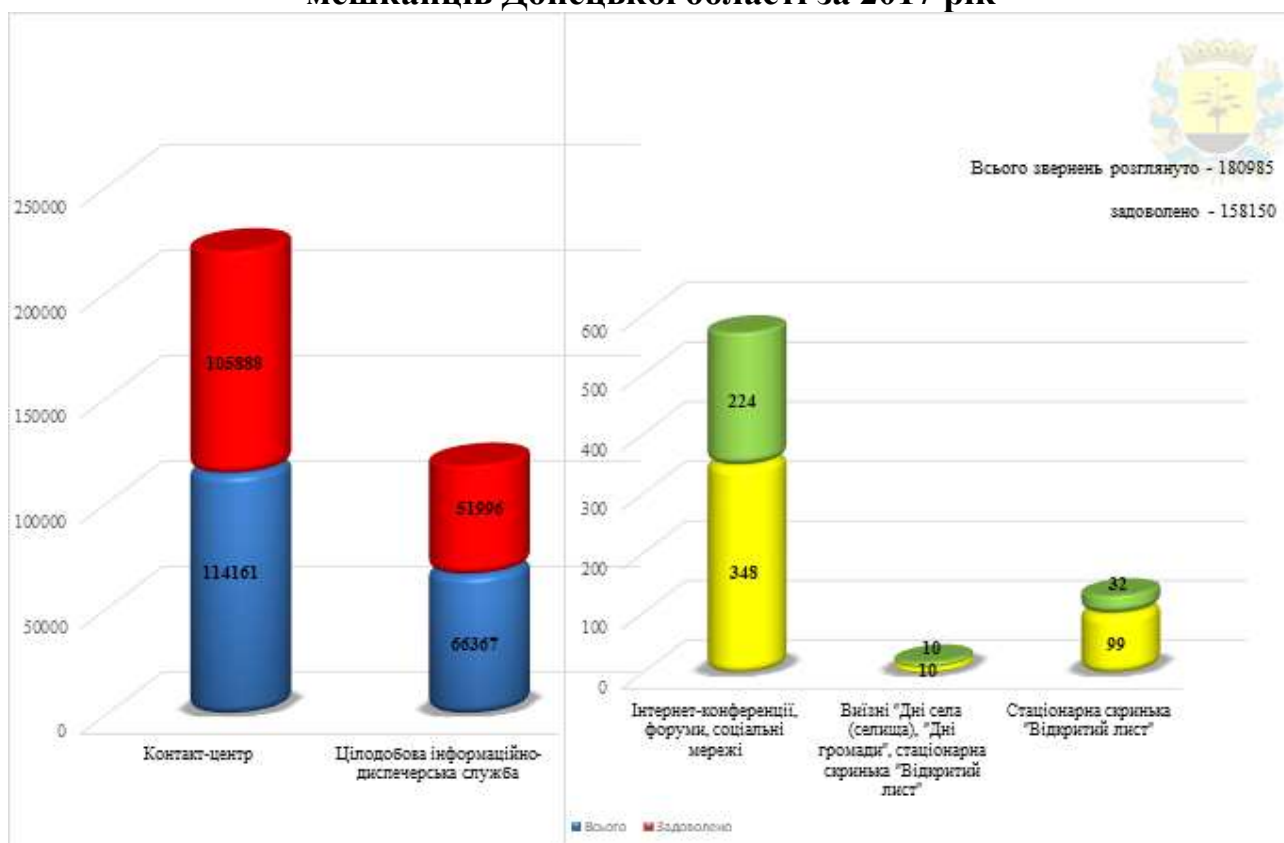
В райдержадміністраціях та виконкомках міських рад надано оперативну допомогу 1432 громадянам, які звернулись за «Телефоном довіри», фахівцями управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації прийнято та забезпечено оперативний розгляд 178 повідомлень на «Телефон довіри».

У виконкомках Бахмутської, Дружківської, Костянтинівської, Краматорської, Селидівської, Слов'янської міських рад, військово-цивільній адміністрації міста Торецьк продовжували цілодобову роботу інформаційно-диспетчерські служби, які забезпечували невідкладний розгляд звернень громадян, а також організовували усунення аварійних та небезпечних ситуацій.

Використовуючи цілодобову інформаційно-диспетчерську службу, зі своїми проблемами звернулось 66367 мешканців, 51996 звернень вирішено позитивно.

Діяли «Контакт-центри» у містах Добропілля, Маріуполь, Мирноград, Новогродівка, Покровськ, та в Ясинуватському районі, куди звернувся 114161 громадянин, при цьому задоволено 105888 порушених ними питань (92,8 %). Завдяки інтернет-конференціям, форумам, соціальним мережам 348 мешканців міст Краматорськ, Мирноград, вирішили 224 порушених ними питання (64,4 %). Крім того, до стаціонарних скриньок «Відкритий лист», встановленої у виконкоммах Мирноградської, Новогродівської, Слов'янської міських рад, військово-цивільній адміністрації міста Торецьк, Великоновосілківській, Мангушській райдержадміністраціях, надійшло 99 звернень, 32 з яких розглянуті позитивно (32,3 %). Додатково до зазначених форм роботи Нікольською райдержадміністрацією періодично проводились виїзні «Дні громади», під час яких звернулось 10 громадян. Разом до органів місцевого самоврядування, використовуючи вказані додаткові заходи оперативного реагування, звернулось 180985 громадян, позитивно вирішено 158150 порушених питань (87,4 %).

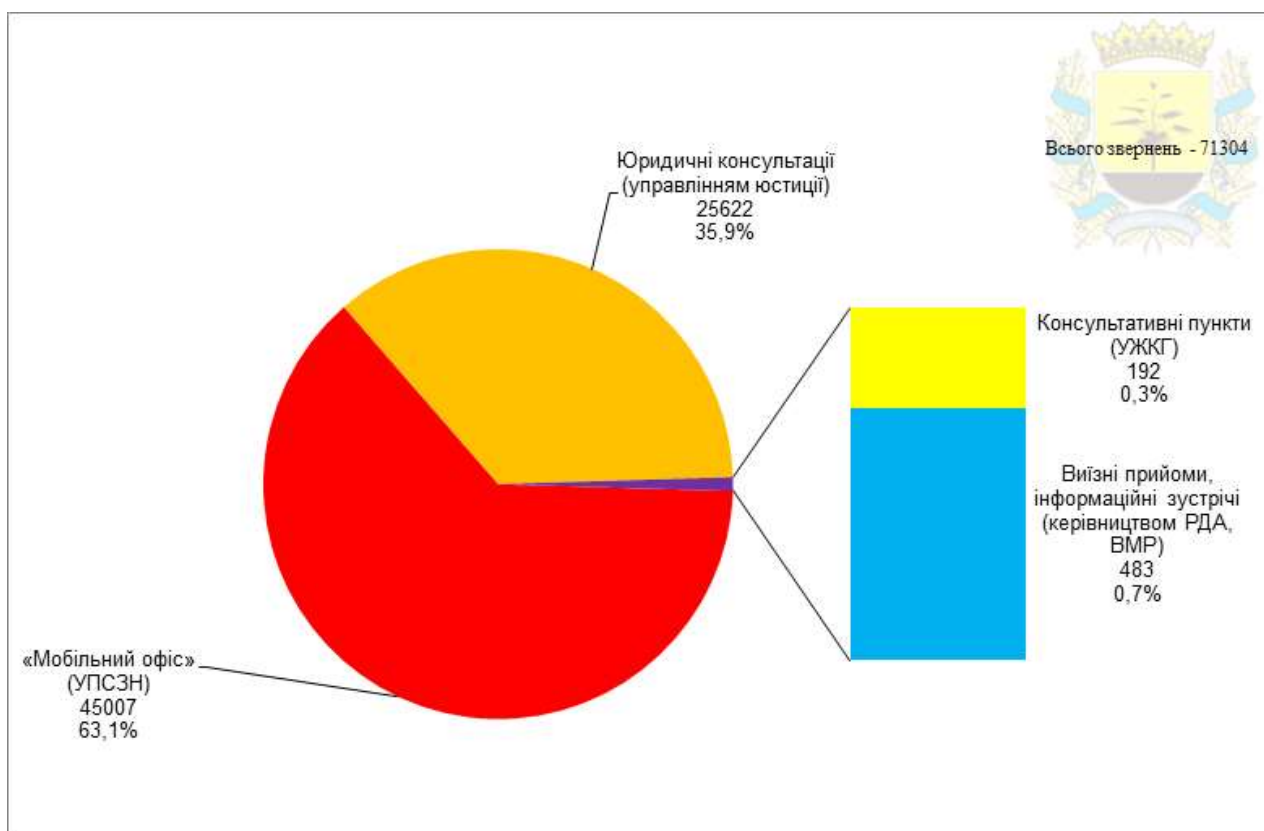
ДАНІ про додаткові заходи щодо оперативного реагування на звернення мешканців Донецької області за 2017 рік



Протягом 2017 року «Мобільними соціальними офісами» здійснено 1,7 тис. виїздів, прийнято 51,0 тис. громадян. Всі громадяни отримали необхідні роз'яснення та консультації, в тому числі 32,3 тис. громадян були призначені різні види соціальної допомоги.

Протягом 2017 року проведено 840 юридичних безоплатних консультацій управліннями юстиції для 25622 осіб, надано 192 роз'яснення у «Консультативних пунктах» управліннями житлово - комунального господарства та 483 громадянина було прийнято керівництвом міст і районів під час проведення інформаційних зустрічей з територіальними громадами області.

ДАНІ про додаткові заходи щодо безоплатного інформування та консультування населення Донецької області за 2017 рік



Підсумки роботи із зверненнями громадян в місцевих органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування області за 2016 рік розглянуті на засіданні колегії облдержадміністрації. За підсумками розгляду прийнято протокольне рішення від 23 лютого 2017 року щодо створення на офіційних веб-сайтах «Електронних приймалень» з метою забезпечення подання громадянами електронних звернень та запитів на публічну інформацію, забезпечення оперативного розгляду звернень громадян, у тому числі телефонних та електронних, перевірку викладених в них фактів та вирішення порушених

питань, письмового повідомлення заявників про наслідки розгляду, обов'язкового запрошення заявників, у разі їх бажання, приймати участь у розгляді звернень.

З метою розбудови оновленої Донеччини з новітнім типом комунікацій, стосунків між людьми, із сучасним вектором у сфері забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення, облдержадміністрацією, обласною військово-цивільною адміністрацією передбачається вжити додаткових заходів з удосконалення організації прийомів громадян, роботи «Телефону довіри», забезпечення ефективної роботи громадської приймальні, створення належних умов для подання громадянами звернень, підвищення рівня розгляду та контролю пропозицій, заяв, скарг громадян, запровадження дієвих форм та методів взаємодії з Державною установою «Урядовий контактний центр».

Начальник управління з питань звернень
громадян та доступу до публічної
інформації облдержадміністрації

О.К. Гончарова