

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 ДЕВ'ЯТЬ МІСЯЦІВ 2017 РОКУ

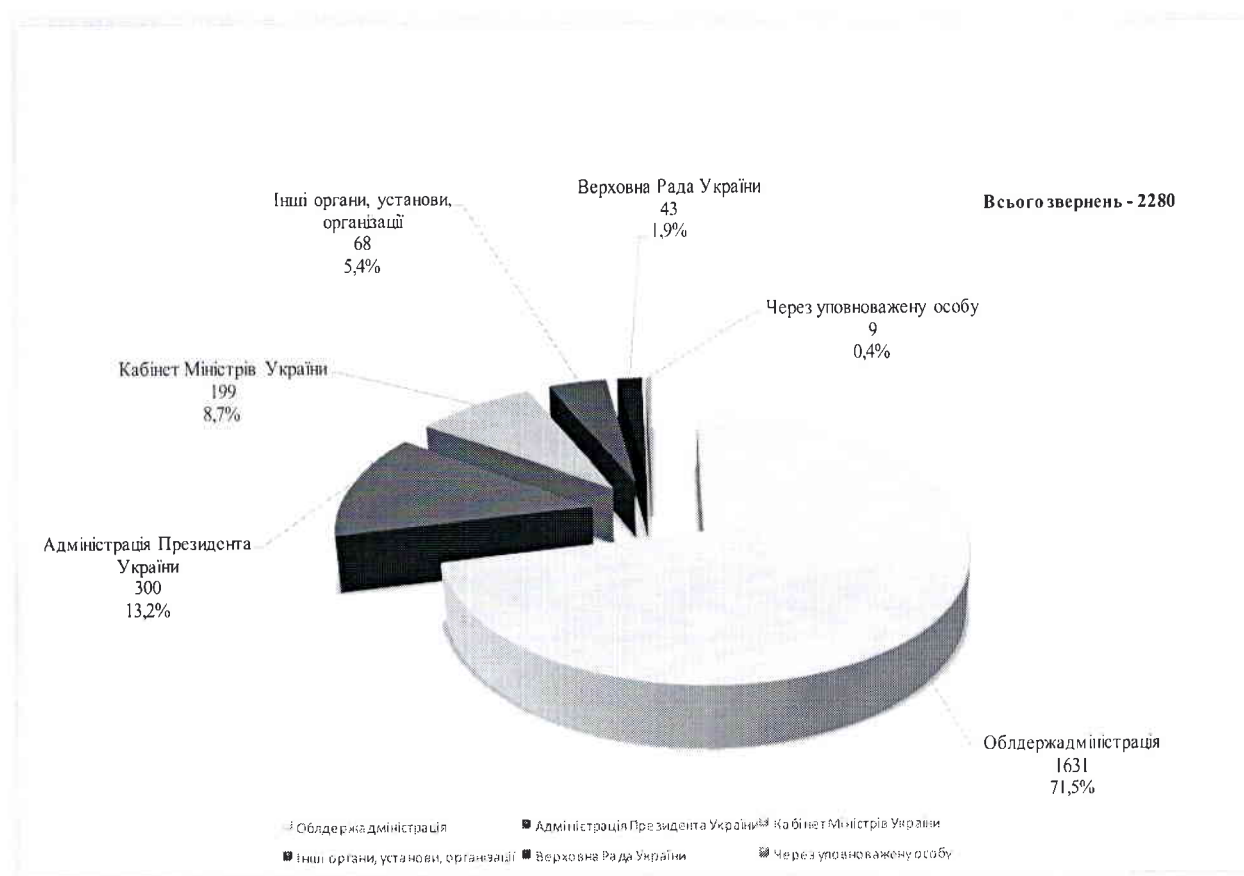
Краматорськ – 2017

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», плану Кабінету Міністрів України щодо організації виконання положень Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі - Указу) облдержадміністрацією, обласною військово-цивільною адміністрацією протягом дев'яти місяців 2017 року проводилась певна робота щодо розгляду звернень громадян, вирішення порушених у зверненнях питань.

За дев'ять місяців 2017 року від мешканців Донецької області до облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації та через органи влади вищого рівня (Адміністрацію Президента України, Кабінет Міністрів України, Верховну Раду України) надійшло 2280 звернень (за аналогічний період минулого року – 1899 звернень).

В загальній кількості звернень, що надійшли: пропозицій – 31 (1,4 %), заяв – 1967 (86,3 %), скарг – 282 (12,3 %).

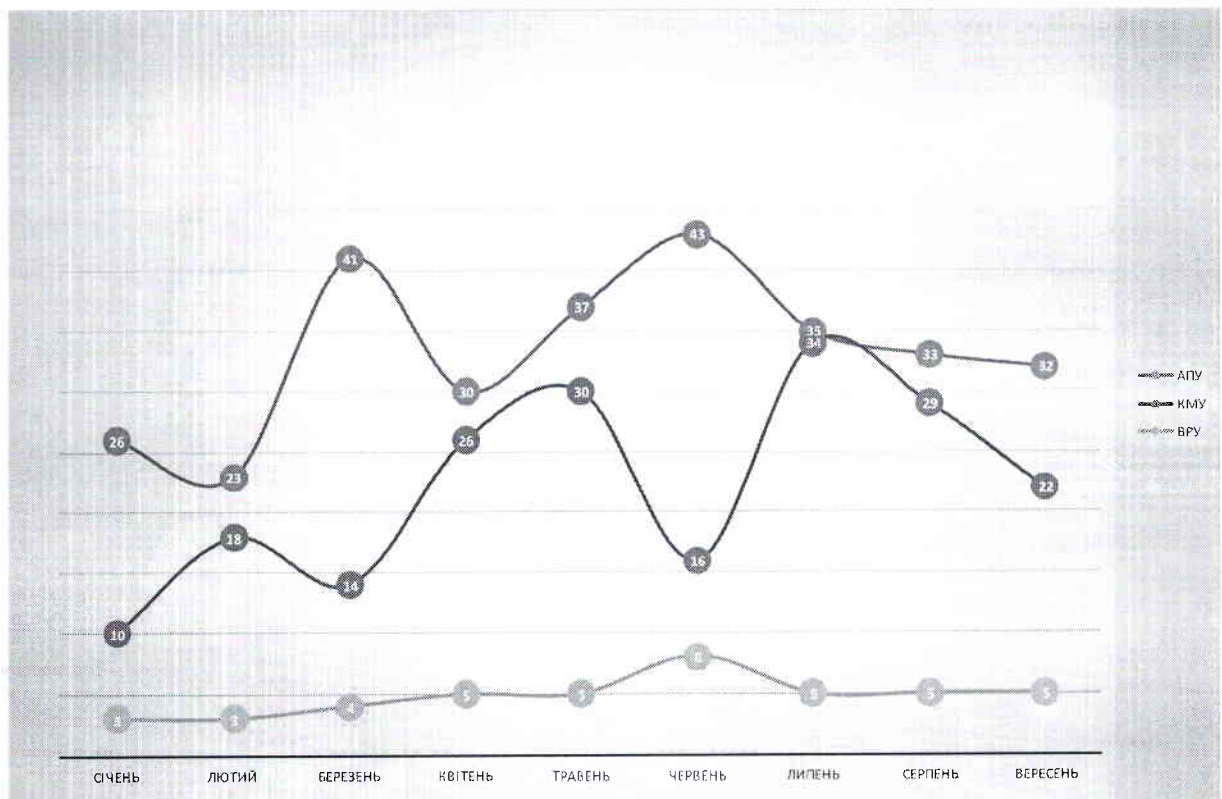
СТРУКТУРА звернень громадян, які надійшли до Донецької облдержадміністрації за дев'ять місяців 2017 року



У порівнянні з аналогічним періодом минулого року надходження звернень громадян до облдержадміністрації збільшилось на 26,0 %.

Надходження звернень громадян через Адміністрацію Президента України зменшилось на 55 звернень і склало 13,2 % від загальної кількості звернень. Через Кабінет Міністрів України надходження звернень збільшилось на 41 звернення (8,7 %), через Апарат Верховної Ради України – на 7 звернень (1,9 %).

ДИНАМІКА надходження звернень громадян до Донецької облдержадміністрації через органи влади вищого рівня за дев'ять місяців 2017 року

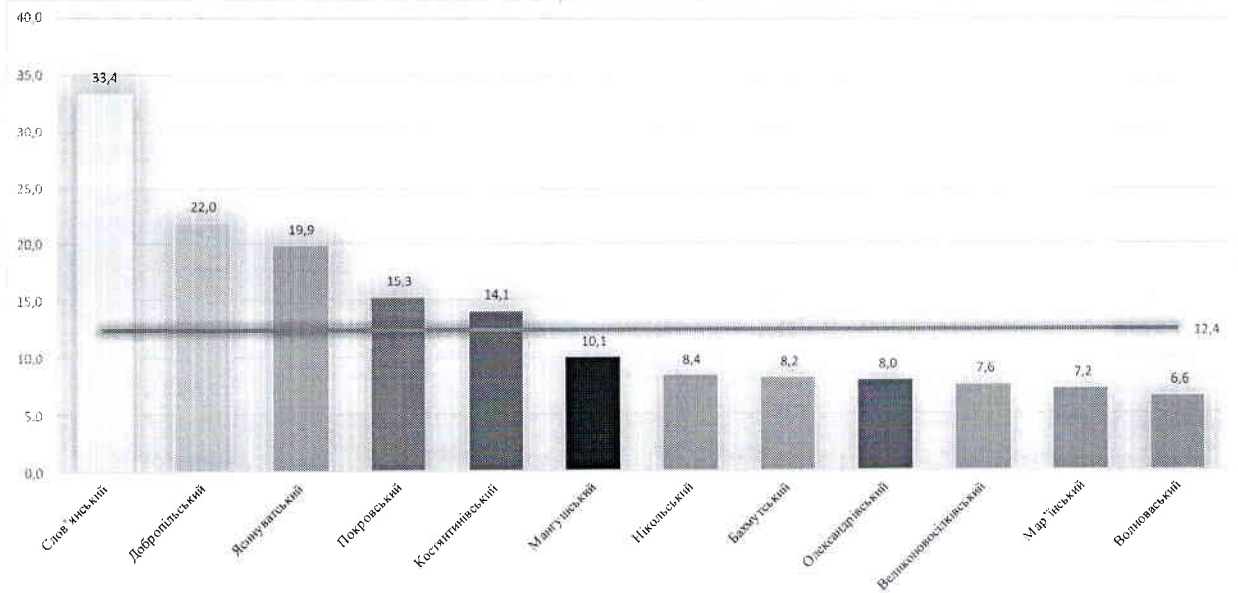


Протягом звітної періоду продовжувалася тенденція зниження надходження повторних звернень громадян. Так в облдержадміністрації, обласній військово-цивільній адміністрації зареєстровано 29 повторних звернень (1,3 % від загальної кількості звернень), що на 56,7 % менше показника минулого року (67 звернення). Кількість колективних звернень за цей період збільшилась на 33 звернення і склала 262 звернення або 11,5 % від їх загальної кількості.

Аналіз надходження до облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації звернень від жителів області у розрахунку на 10 тисяч населення свідчить, що найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Добропільського, Костянтинівського, Покровського, Слов'янського, Ясинуватського районів, міст Авдіївка, Вугледар, Костянтинівка, Покровськ, Селидове при середньому показнику 12,4 звернень.

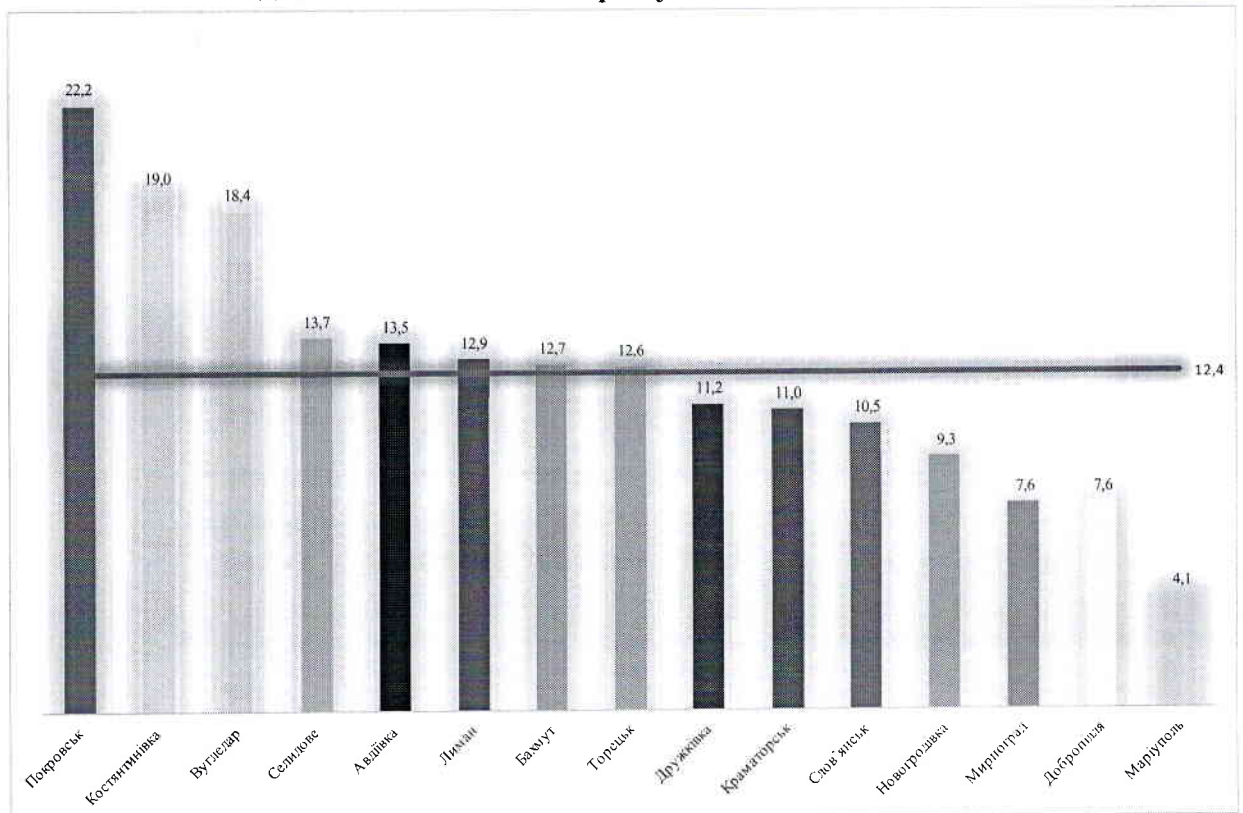
ДАНІ

про кількість звернень громадян, що надійшли до Донецької облдержадміністрації від мешканців районів Донецької області за дев'ять місяців 2017 року на 10 тис. населення



ДАНІ

про кількість звернень громадян, що надійшли до Донецької облдержадміністрації від мешканців міст Донецької області за дев'ять місяців 2017 року на 10 тис. населення

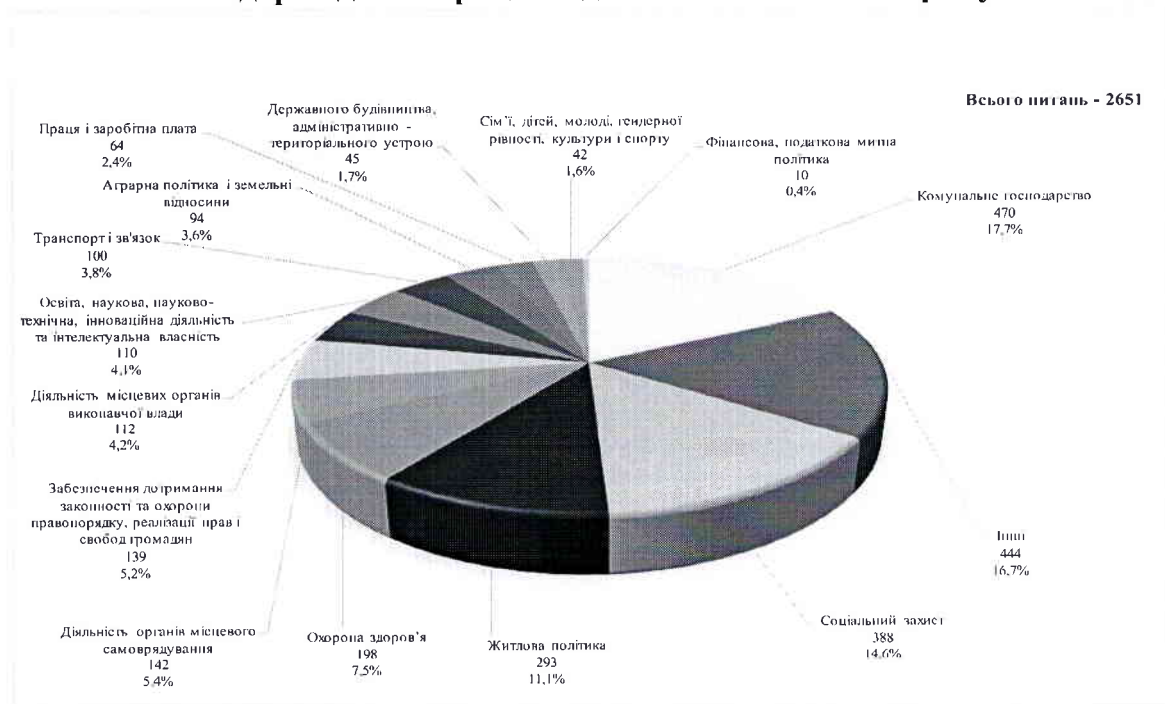


Керівництвом облдержадміністрації з початку поточного року контролювалось 71,7 % звернень громадян. Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Порухень термінів розгляду звернень не припущено. За втручанням керівництва облдержадміністрації позитивно вирішено 41,5 % (678) від загальної кількості контрольних звернень (1634), надані роз'яснення на 51,8 % (846), у вирішенні 1,4 % (23) звернень – відмовлено. Разом з тим, у стадії розгляду залишається 87 звернень. На розгляд за належністю до райдержадміністрацій, виконкомів міських рад, структурних підрозділів облдержадміністрації направлено 593 звернення, або 26,0 % від загальної їх кількості. Повернуто авторам відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» 41 звернення, або 1,8 %. Не підлягало розгляду згідно зі статтею 8 Закону України «Про звернення громадян» 12 звернень (0,5 %).

З 2651 питання, порушених у зверненнях громадян, що надійшли до облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації за дев'ять місяців 2017 року 763 питання, або 28,8 % від їх загальної кількості входить до сфери житлово-комунального господарства, 388 питань (14,6 %) – соціального захисту, 254 питання (9,6 %) – діяльність місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, 198 питань (7,5 %) – охорони здоров'я, 139 питань (5,2 %) – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, 110 питань (4,1 %) – освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності.

СТРУКТУРА

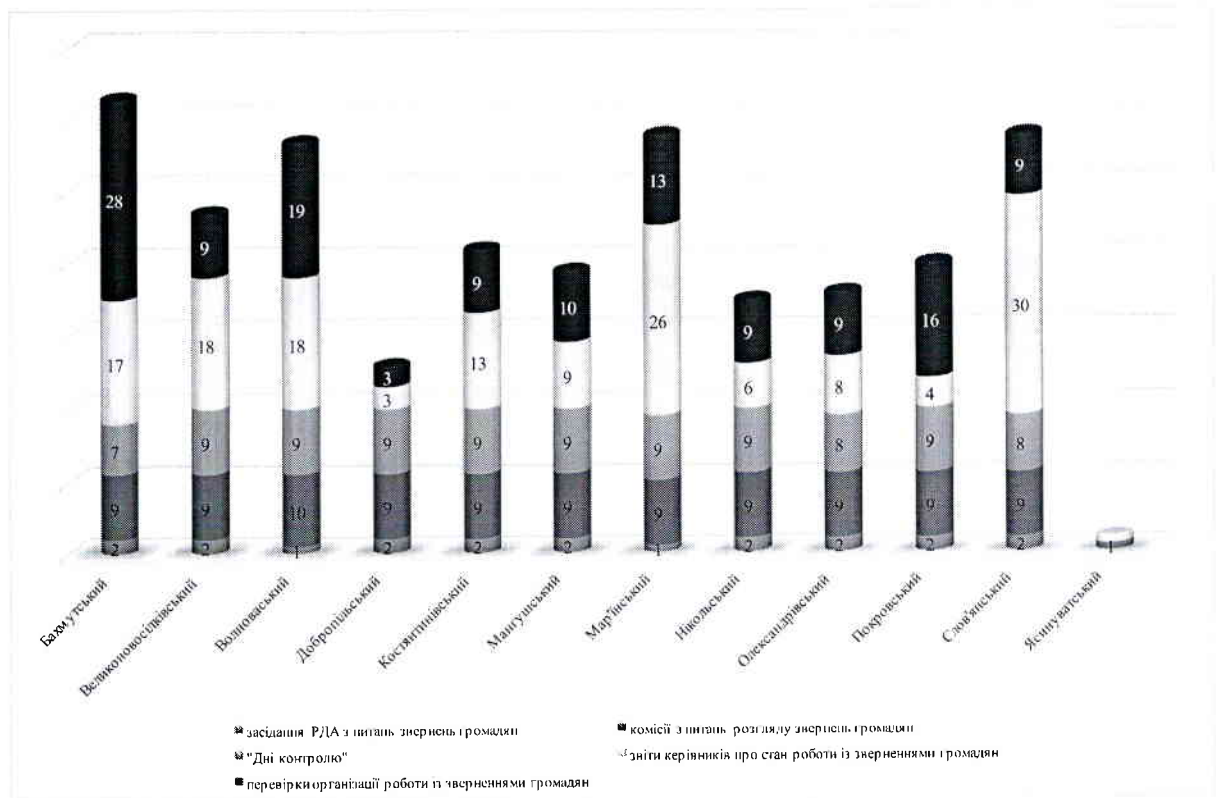
основних питань, яких торкалися громадяни у зверненнях до Донецької облдержадміністрації за дев'ять місяців 2017 року



Прозвітували перед головою облдержадміністрації, керівником обласної військово-цивільної адміністрації про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2016 рік 12 голів райдержадміністрацій, 14 міських голів та 1 керівник міської військово-цивільної адміністрації.

Стан дотримання законодавства про звернення громадян перевірено у 304 виконавчих органах міських, сільських та селищних рад, підприємствах та організаціях. Результати перевірок розглянуті на 15 засіданнях колегій райдержадміністрацій та виконкомів міських рад, 80 засіданнях комісій з питань звернень громадян, 88 апаратних нарадах. Головами райдержадміністрацій та міськими головами заслухано звіти 329 керівників структурних підрозділів, сільських та селищних голів, виконавчих органів міських рад.

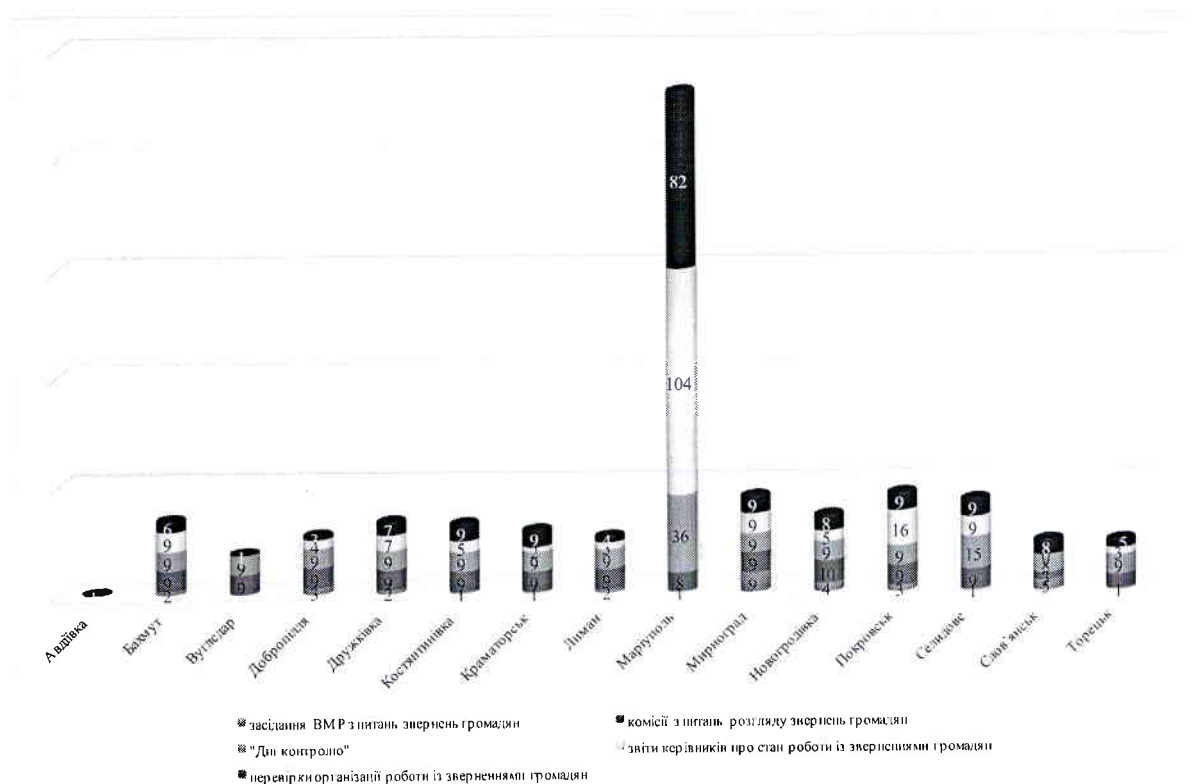
ДАНІ про стан контролю з розгляду звернень громадян у райдержадміністраціях за дев'ять місяців 2017 року



З проблемних питань застосування законодавства про звернення громадян проведено 80 семінарів, 135 практикумів і нарад, 188 стажувань відповідальних за роботу із зверненнями громадян в облдержадміністрації, райдержадміністраціях та виконкомів міських рад.

ДАНІ

про стан контролю з розгляду звернень громадян у виконкомах міських рад за дев'ять місяців 2017 року



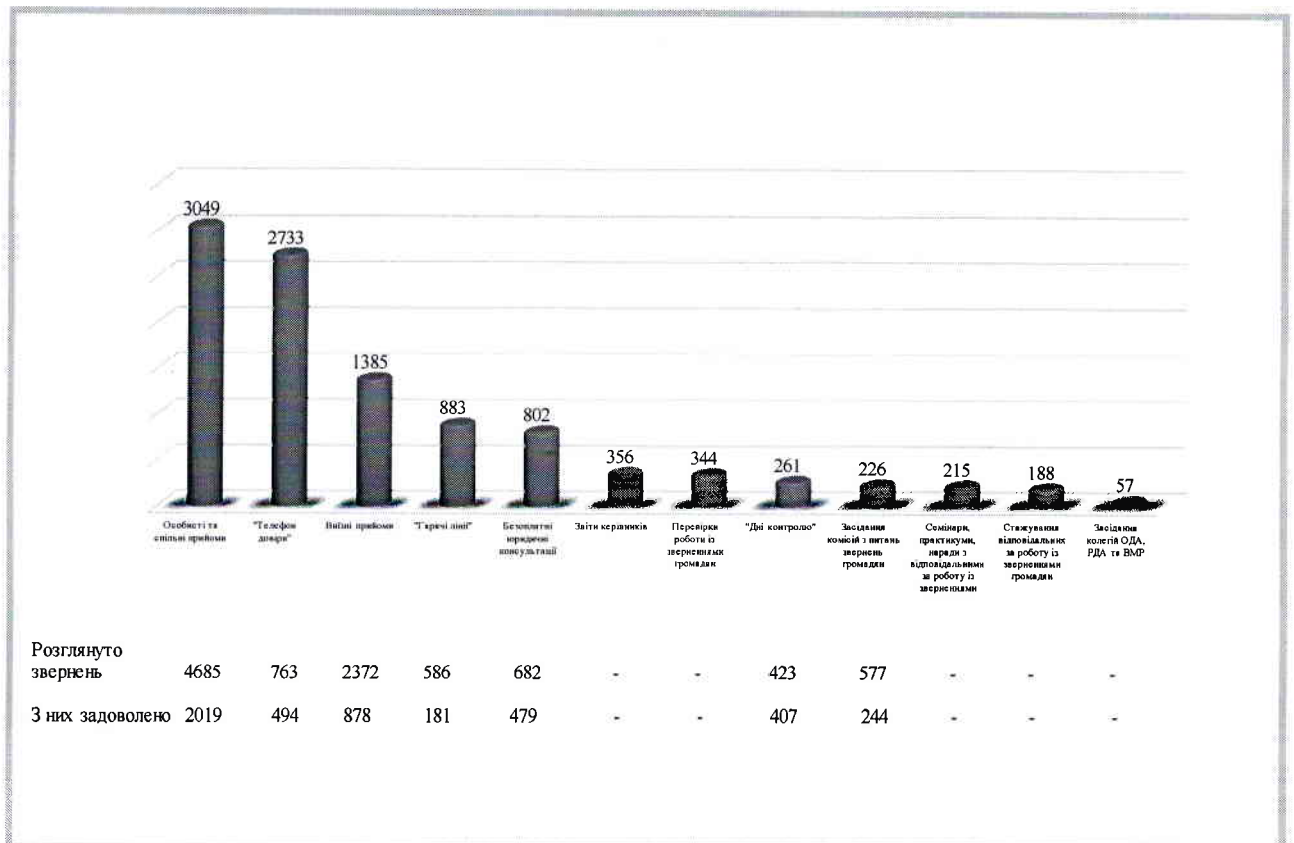
Підсумки роботи із зверненнями громадян в місцевих органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування області за 2016 рік розглянуті на засіданні колегії облдержадміністрації. За підсумками розгляду прийнято протокольне рішення від 23 лютого 2017 року щодо створення на офіційних веб-сайтах «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.

Згідно із затвердженими планами та графіками з початку року облдержадміністрацією, обласною військово-цивільною адміністрацією проведено 9 засідань комісії з питань розгляду звернень громадян, 8 «Днів контролю» результатів розгляду звернень громадян, у містах Бахмут, Дружківка, Костянтинівка, Краматорськ, Маріуполь, Мирноград, Селидове, Торецьк. Комісійно перевірено розгляд 28 звернень громадян.

Аналогічна робота проведена райдержадміністраціями, виконкомами міських рад та міськими військово-цивільними адміністраціями. Ними здійснено 253 «Дні контролю», де перевірено розгляд 403 звернень громадян.

Результати 569 звернень розглянуті на 217 засіданнях відповідних комісій. У 623 перевірених зверненнях громадян порушені питання вирішені.

ДАНІ
щодо виконання вимог Указу Президента України
від 07.02.2008 № 109/2008 місцевими органами виконавчої влади та
органами місцевого самоврядування області за дев'ять місяців 2017 року



Всього за дев'ять місяців 2017 року керівництвом облдержадміністрації проведено 77 особистих та спільних прийомів з представниками правоохоронних органів та керівниками житлово-комунальних підприємств, 142 виїзних прийоми громадян за місцем їх мешкання та 7 «Гарячих ліній», на яких разом прийнято 472 громадянина. У 12 райдержадміністраціях, 13 виконкомах міських рад та 2 міських військово-цивільних адміністраціях, розташованих на території, підконтрольній українській владі за цей період проведено 2972 особистих, 1243 виїзних прийоми, 876 «Гарячих ліній», на яких прийнято 7171 звернення, позитивно вирішено 2968 порушених питань (41,4 %)

Крім того, спеціалістами юридичного управління облдержадміністрації прийнято 12 осіб, які отримали безоплатну первинну правову допомогу, а спеціалістами управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації прийнято та оперативно розглянуто 131 повідомлення на «Телефон довіри». В райдержадміністраціях, виконкомах міських рад та військово-цивільних адміністраціях надано безоплатну первинну

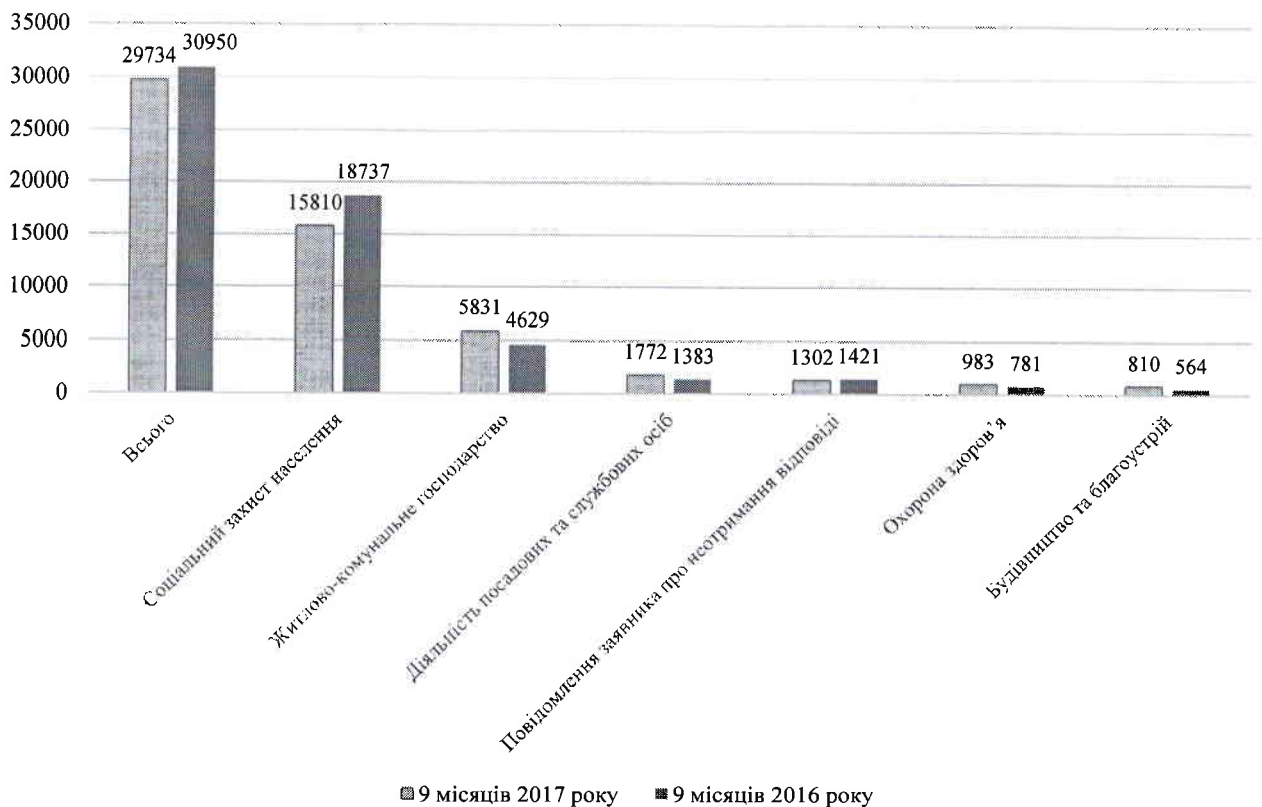
правову допомогу відповідно 249, 16 та 405 особам, а також оперативну допомогу 104, 54 та 474 громадянам, які звернулись на «Телефон довіри».

Через розгалужені мережі «Мобільних офісів», «Консультативних пунктів» та «Юридичних консультацій» надано 48817 безоплатних консультацій.

За дев'ять місяців 2017 року до облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації через Державну установу «Урядовий контактний центр» надійшло 29734 звернення (за аналогічний період минулого року – 30950 звернень). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року надходження звернень громадян до облдержадміністрації зменшилось на 1216 звернень, або на 3,9 %.

ДАНІ

про надходження звернень до Донецької облдержадміністрації через державну установу «Урядовий контактний центр» за дев'ять місяців 2017 року у порівнянні з аналогічним періодом минулого року



Найчастіше у звітному періоді громадяни порушували у таких зверненнях питання соціального захисту населення – 15810 питань, або 53,2 % від загальної кількості, що на 15,6 % більше аналогічного показника минулого року. Разом з тим, 57,4 % звернень означеної тематики надійшла з питань нарахувань субсидій (9071 звернення).

Крім вказаних проблем, найчастіше порушуються у зверненнях громадян питання:

про соціальні виплати (2700);
 про нарахування матеріальної допомоги (2686);
 про надання пільг (760).

На другому місці за актуальністю – 5831 питання житлово-комунального господарства, що складає 19,6 % від загальної кількості порушених питань. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість цих питань збільшилась на 26,0 % (за дев'ять місяців 2016 року – 4629 питань). Питання, які найчастіше порушувалися у цій тематичній групі:

про відсутність житлово-комунальних послуг (2389);
 про оплату житлово-комунальних послуг (1421);
 про обслуговування та ремонт будинків (645).

Суттєво зросла кількість звернень, в яких громадяни порушували питання діяльності посадових та службових осіб. Таких питань надійшло 1772 (6,0 % від загальної кількості), що на 28,1 % більше аналогічного періоду 2016 року, і вони зайняли третє місце.

Четверте місце за актуальністю посіли повідомлення про неотримання відповідей (1302 питання), що складає 4,4 % від загальної кількості порушених питань і на 8,4 % відсотка менше аналогічного періоду 2016 року.

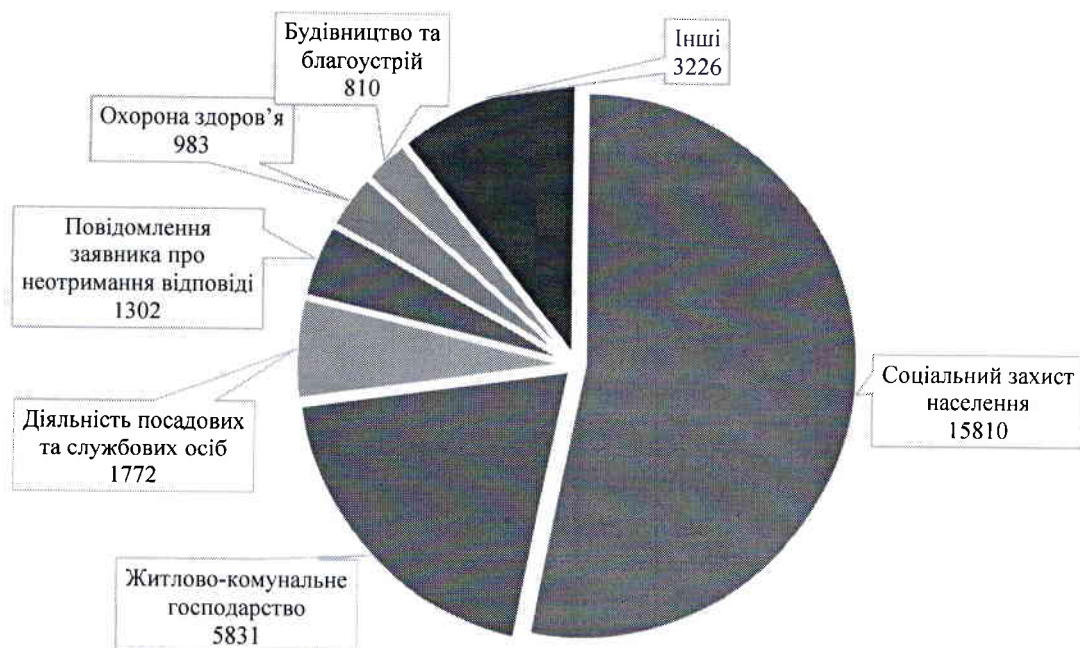
На п'ятому місці 983 питання охорони здоров'я (3,3 % від загальної кількості), що на 25,9 % більше аналогічного показника минулого року (781).

Шосте місце за актуальністю посіли питання будівництва та благоустрою (810), що складає 2,7 % від загальної кількості порушених питань.

З інших питань загалом надійшло 3226 звернень, або 10.8 % від загальної кількості.

СТРУКТУРА

**основних питань, яких торкалися громадяни у зверненнях до
 Донецької облдержадміністрації, що надійшли через державну установу
 «Урядовий контактний центр» за дев'ять місяців 2017 року**

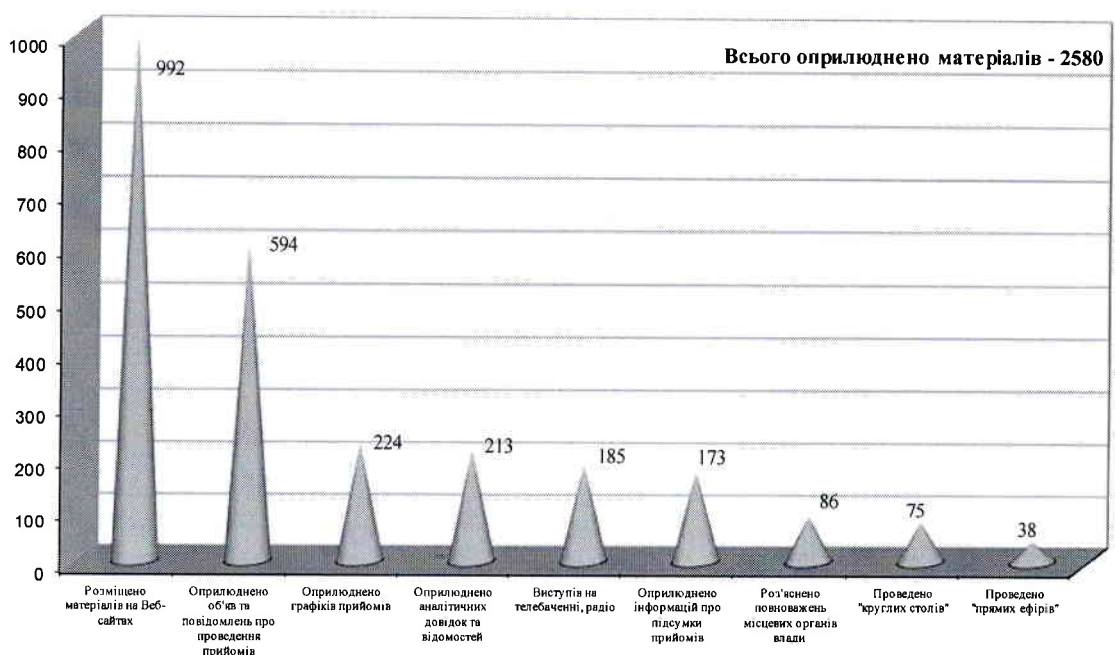


Особисті прийоми громадян проводились у Громадській приймальні облдержадміністрації згідно з графіками, затвердженими розпорядженням голови облдержадміністрації, керівника обласної військово-цивільної адміністрації від 25 січня 2017 р. № 62, які оприлюднені на офіційному веб-сайті облдержадміністрації разом з аналізом підсумків роботи із зверненнями громадян за 2016 рік, I квартал і перше півріччя 2017 року.

Всього по області відповідно до вимог п.2 р.4 Указу через друковані та електронні засоби масової інформації оприлюднено 2580 матеріалів щодо організації роботи із зверненнями громадян та вирішення порушених в них питань, у т.ч. 224 графіки, 594 об'яви та повідомлення про проведення прийомів, 173 інформації про підсумки їх проведення, 213 аналітичних довідок та відомостей, 86 роз'яснень повноважень місцевих органів влади та інших матеріалів стосовно роботи із зверненнями громадян. За поточний період було проведено 38 «прямих ефірів» та 75 «круглих столів», 185 виступів на телебаченні з питань роботи із зверненнями громадян за участі керівництва області, голів райдержадміністрацій, міських голів та керівників міських військово-цивільних адміністрацій розміщено 992 матеріали на веб-сайтах з питань роботи із зверненнями громадян.

ДАНІ

про співпрацю органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Донецької області з засобами масової інформації з питань роботи із зверненнями громадян за дев'ять місяців 2017 року

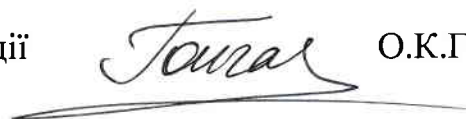


Редакціями обласних видань було отримано 388 звернень громадян, які стосувались питань соціального захисту, комунальних, транспортних проблем і питань земельних відносин. Ретельний огляд читацьких листів, відгуків щодо діяльності органів виконавчої влади та відповідні роз'яснення фахівців надаються в рубриках «Нам пишуть» («Родной город», м.Мирноград), «Читательский майдан» («Вперед», м.Бахмут) «Руководители отвечают читателям и редакции «ГП» і рубрика «Письма. Резонанс» («Приазовский рабочий», м.Маріуполь), «Горячая линия Знаменки» («Знамя индустрии», м.Костянтинівка), «Вопрос – ответ» («Краматорская правда», м.Краматорськ), «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 «Наша зоря» (01.01.2017, 02.03.2017, 09.03.2017, 15.06.2017), «Зоря» (08.04.2017, 20.05.2017, 22.07.2017, 02.08.2017, 12.08.2017), «Вісті Донбасу» (12.05.2017, 01.06.2017, 06.07.2017), «Родной город» (03.02.2017, 07.07.2017, 11.08.2017, 01.09.2017), «Сільський край» (11.02.2017), «Вісті Олександрівщини» (30.01.2017, 01.04.2017, 09.09.2017), «Дружковский рабочий» (13.02.2017), «Вперед» (24.02.2017), «Региональные вести» (25.02.2017), «Вісті» (27.05.2017), «Авдіївський вісник» (08.04.2017) тощо.

З метою забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення, надання дієвої допомоги мешканцям регіону, облдержадміністрацією, обласною військово-цивільною адміністрацією передбачається вжити додаткових заходів зі створення дієвого механізму інформування громадськості та оперативного реагування на звернення громадян, покращення зворотного зв'язку з населенням та надання необхідних інформаційно-консультаційних послуг за допомогою засобів телекомунікації, подальшого розвитку та вдосконалення доступних форм спілкування з громадянами з використанням гарячих телефонних ліній, телефонів довіри, «Контакт - центрів», довідкових телефонних служб, повного, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію».

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



О.К.Гончарова