

ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Управління з питань звернень громадян та доступу
до публічної інформації

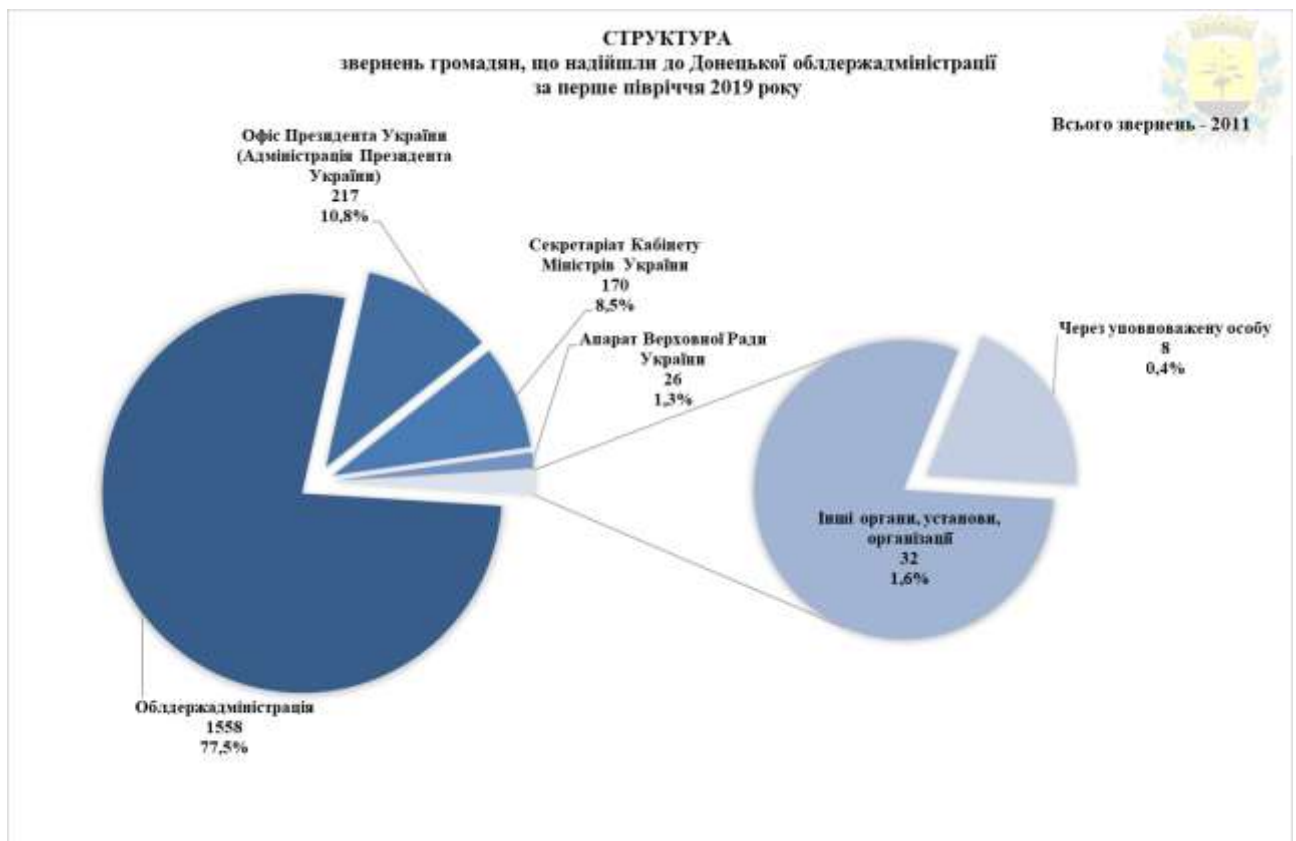
**АНАЛІЗ
ПІДСУМКІВ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН
В ОРГАНАХ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
ЗА ПЕРШЕ ПІВРІЧЧЯ 2019 РОКУ**

Краматорськ – 2019

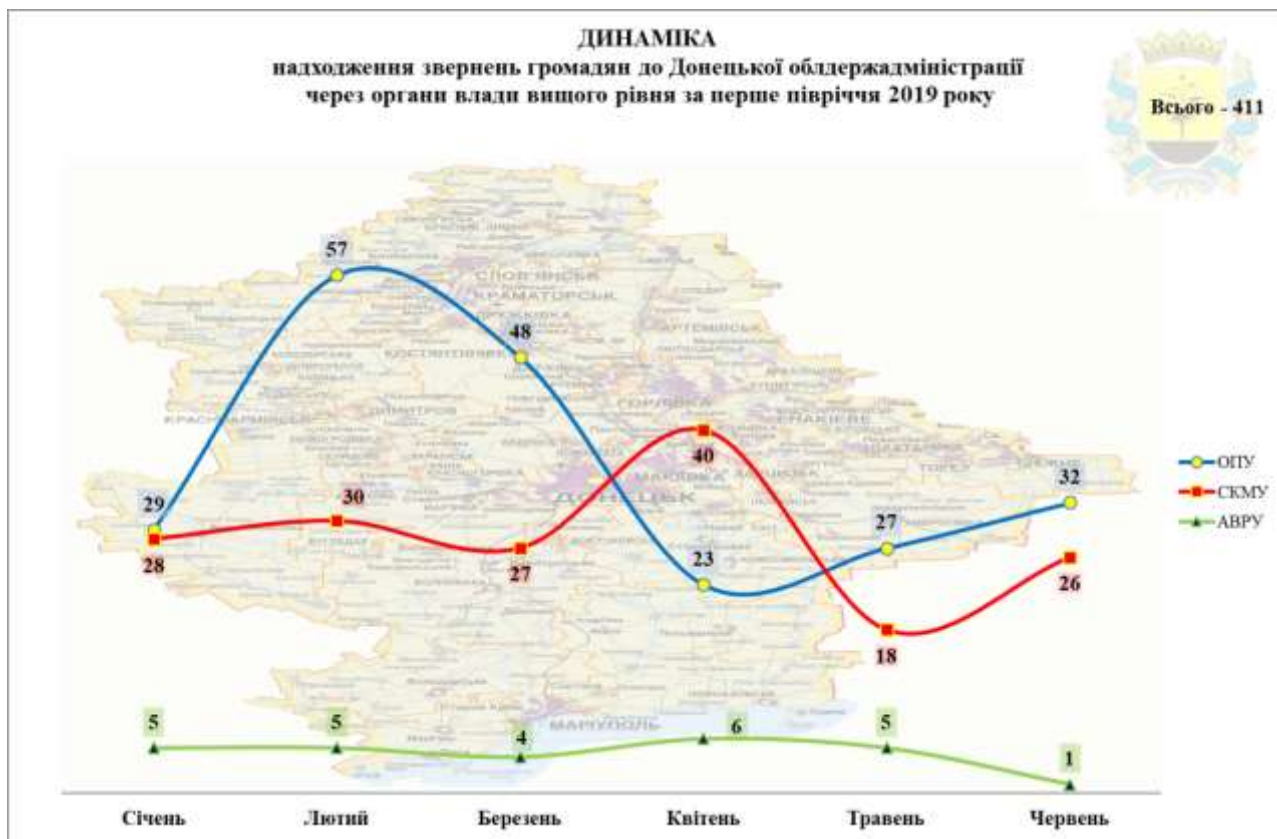
На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі – Указу)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

За перше півріччя 2019 року від мешканців Донецької області до облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації та через органи влади вищого рівня надійшло 2011 звернень громадян (за аналогічний період минулого року – 1287 звернень). Безпосередньо до облдержадміністрації надійшло 1558 звернень громадян. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року надходження звернень громадян до облдержадміністрації збільшилось на 56,3 %.

З урахуванням колективних звернень, з пропозиціями, заявами та скаргами звернулось 7415 громадян. В загальній кількості звернень, що надійшли: пропозицій – 24 (1,2 %), заяв – 1920 (95,5 %), скарг – 67 (3,3 %).



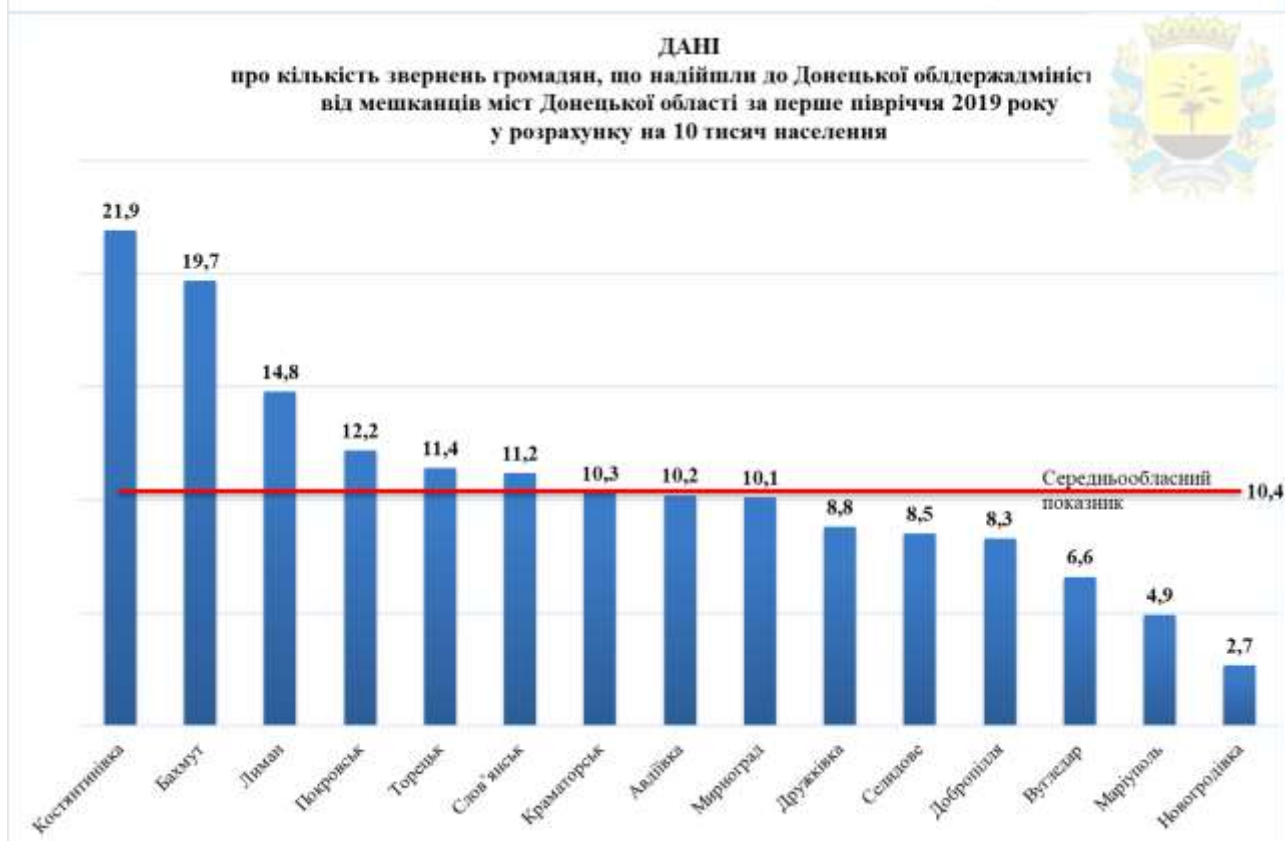
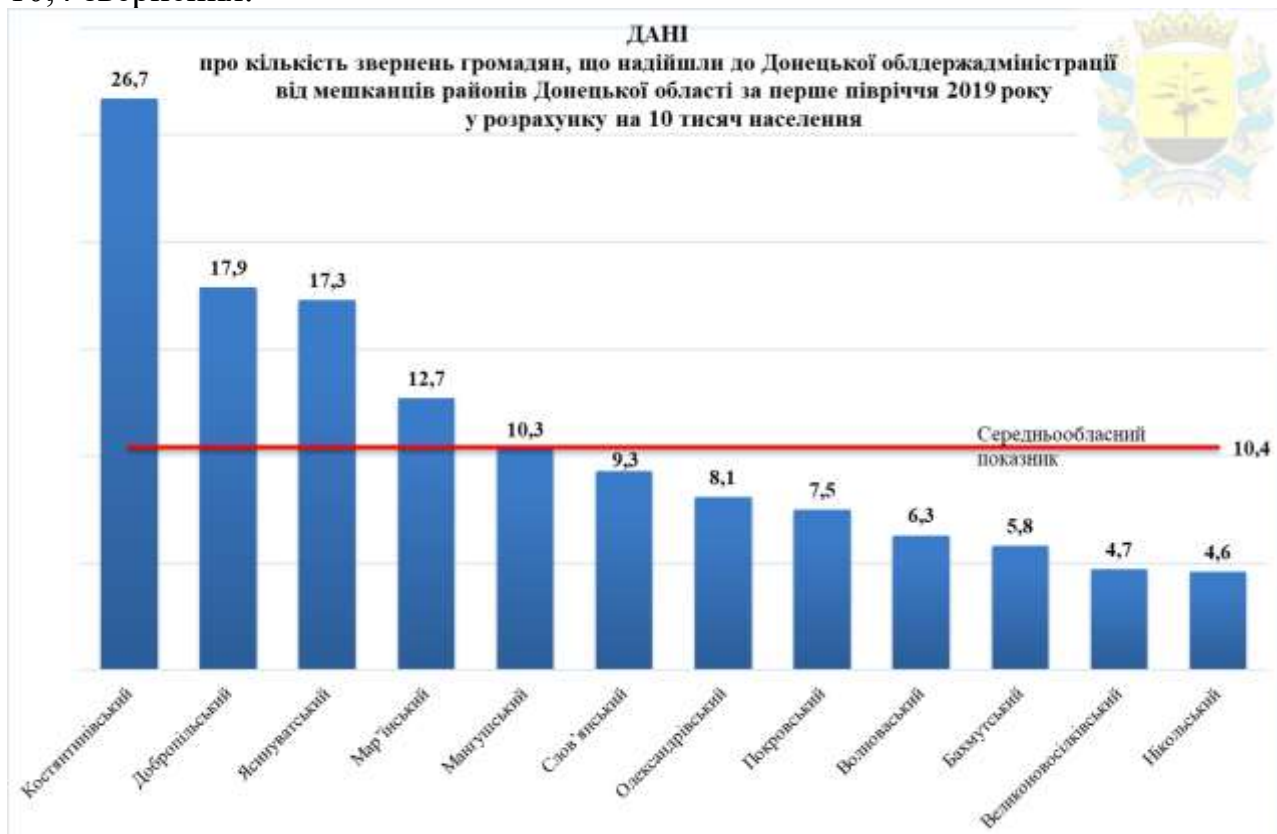
У першому півріччі 2019 року збільшилось надходження звернень громадян через Офіс Президента України на 38 звернень і склало 10,8 % від загальної кількості звернень громадян та через Секретаріат Кабінету Міністрів України – на 15 звернень і склало 8,5 % від їх загальної кількості. Через Апарат Верховної Ради України порівняно з минулорічним показником надходження звернень громадян, навпаки, зменшилось на 22 звернення і склало 1,3 % від загальної кількості звернень громадян.



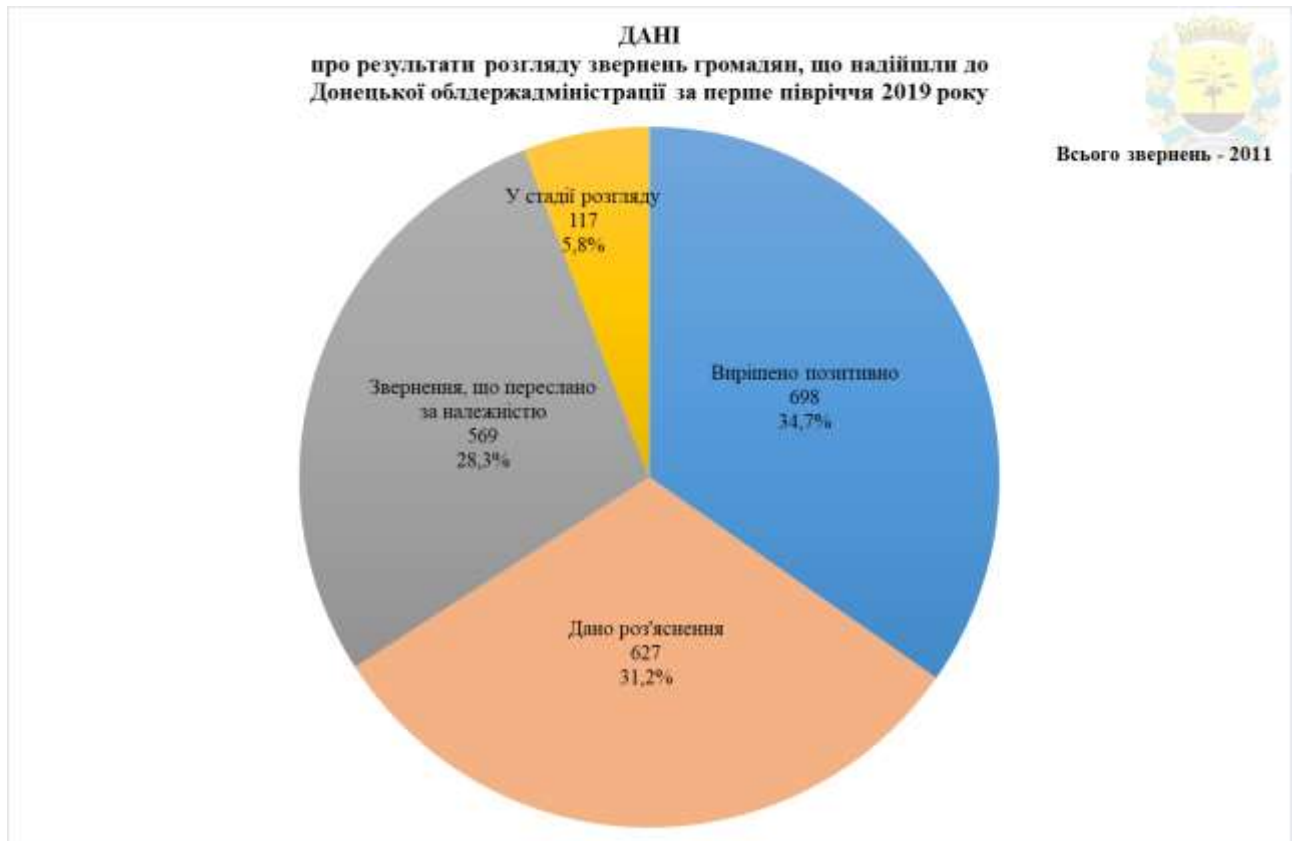
Протягом звітного періоду зберіглись тенденції надходження повторних та колективних звернень громадян. Так, в облдержадміністрації, обласній військово-цивільній адміністрації зареєстровано 8 повторних звернень громадян (0,4 % від загальної кількості звернень), що на 33,3 % менше показника минулого року (12 звернень). Кількість колективних звернень громадян за цей період зменшилась на 16 звернень і склала 107 звернень (5,3 % від загальної кількості звернень), що на 13,0 % менше показника минулого року (123 звернення).



Аналіз надходження до облдержадміністрації звернень від жителів області у розрахунку на 10 тисяч населення свідчить, що найбільша кількість звернень громадян надійшла від мешканців Добропільського, Костянтинівського, Мар'їнського, Ясинуватського районів, міст Бахмут, Костянтинівка, Лиман, Покровськ, Слов'янськ, Торецьк, при середньообласному показнику 10,4 звернення.



Керівництвом облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації з початку поточного року контролювалось 71,7 % звернень громадян. Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Порухень термінів розгляду звернень громадян не припущено.



За втручанням керівництва облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації позитивно вирішені 48,4 % (698) від загальної кількості контрольних звернень (1442), надані роз'яснення на 43,5 % (627), у вирішенні звернень не відмовлялось. Разом з тим, у стадії розгляду залишається 117 звернень. На розгляд за належністю до райдержадміністрацій, військово-цивільних адміністрацій, виконавчих органів міських рад, структурних підрозділів облдержадміністрації відповідно до повноважень направлено 569 звернень, або 28,3 % від загальної їх кількості.

З 2268 питань, порушених громадянами у зверненнях до облдержадміністрації за перше півріччя 2019 року 20,9 % або 475 питань зі сфери комунального господарства, 15,5 % або 352 питання соціального захисту, 14,9 % або 338 питань діяльності місцевих органів виконавчої влади, 10,0 % або 226 питань житлової політики, 6,1 % або 139 питань охорони здоров'я.

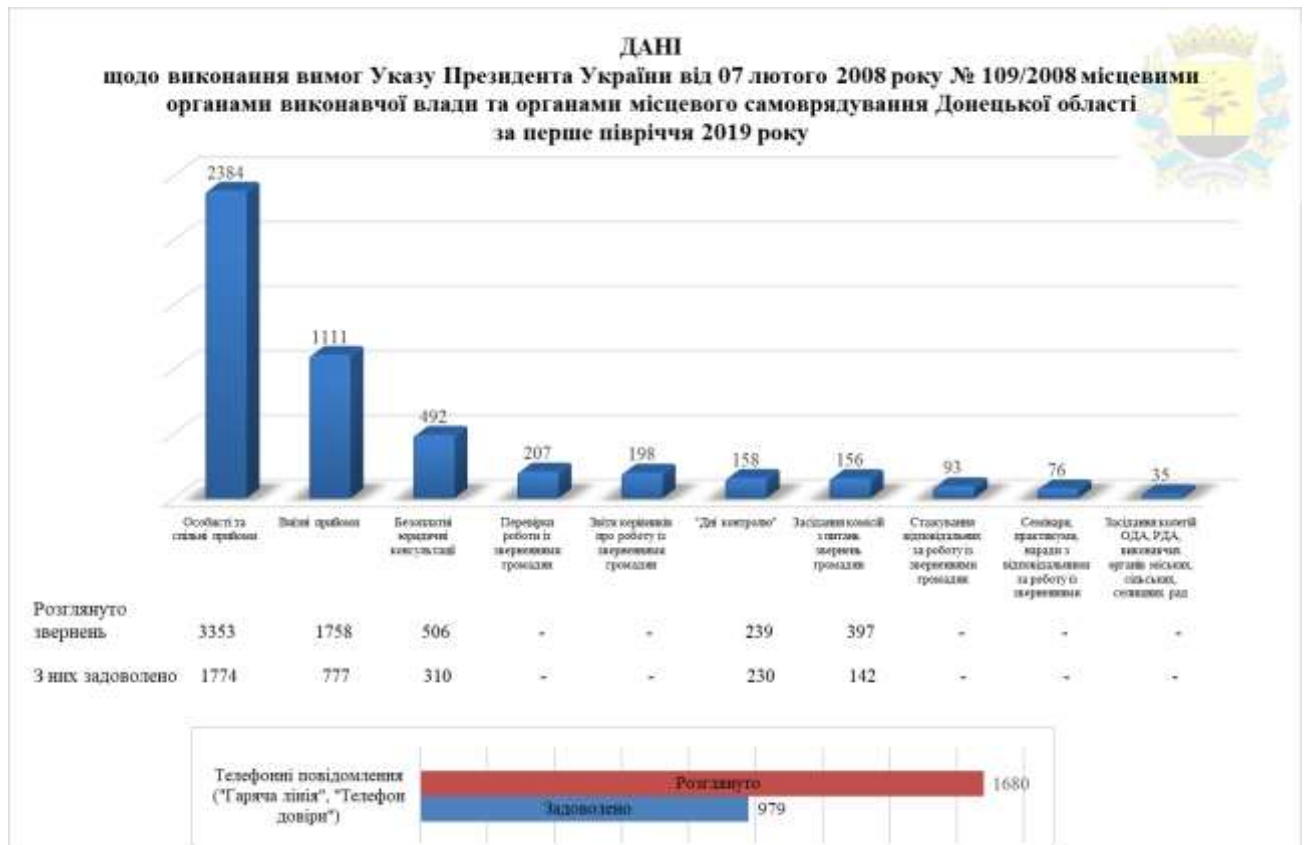


Особисті прийоми громадян у першому півріччі 2019 року проводились у Громадській приймальні облдержадміністрації згідно з графіками, затвердженими розпорядженнями голови облдержадміністрації, керівника обласної військово-цивільної адміністрації від 11 січня 2019 року № 19/5-19, 26 березня 2019 року № 320/5-19, 12 квітня 2019 року № 399/5-19, оприлюдненими на офіційному веб-сайті облдержадміністрації разом з інформаційно-аналітичними довідками про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2018 рік та I квартал 2019 року.

Виїзні спільні прийоми громадян у містах та районах області керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації разом із керівниками райдержадміністрацій, військово-цивільних адміністрацій, виконавчих органів міських рад, об'єднаних територіальних громад проводились за місцем мешкання громадян згідно з графіками, затвердженими головою облдержадміністрації, керівником обласної військово-цивільної адміністрації від 15 січня 2019 року, 01 квітня 2019 року.

Всього протягом першого півріччя 2019 року керівництвом облдержадміністрації проведено 46 особистих та спільних, 190 виїзних прийомів громадян, 123 «Гарячі лінії». Прийнято 1178 усних звернення громадян, 29 осіб отримали безоплатну первинну правову допомогу.

В райдержадміністраціях, військово-цивільних адміністраціях міст, виконавчих органах міських рад, рад об'єднаних територіальних громад протягом першого півріччя 2019 року проведено 2117 особистих, 221 спільний та 921 виїзний прийом, на яких разом розглянуто 4818 звернень громадян, позитивно вирішено 2390 (49,3 % від загальної кількості питань) порушених ними питань. Крім того, під час проведення телефонного зв'язку з населенням надійшло 795 звернень громадян, з них задоволено 311 звернень, або 39,1 %, надано безоплатну первинну правову допомогу 467 особам.



Згідно із затвердженими планами та графіками за перші шість місяців 2019 року облдержадміністрацією проведено три засідання комісії з питань розгляду звернень громадян, п'ять «Днів контролю» результатів розгляду сімох звернень громадян, які мешкають у містах Костянтинівка, Краматорськ та Великоновосілківському, Волноваському, Мангушському районах. Аналогічна робота проведена райдержадміністраціями, військово-цивільними адміністраціями міст, виконавчими органами міських рад, рад об'єднаних територіальних громад. Ними проведено 306 засідань комісій з питань розгляду звернень громадян та «Днів контролю». Разом перевірено 720 звернень громадян. У 365 перевірених зверненнях громадян (50,7 %) порушені питання вирішені.

Прозвітували перед головою облдержадміністрації, керівником обласної військово-цивільної адміністрації про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2018 рік 19 керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, 12 голів райдержадміністрацій, 2 керівників військово-цивільних адміністрацій міст, 22 міських, сільських, селищних голови. У райдержадміністраціях, військово-

цивільних адміністраціях міст, виконавчих органах міських рад, рад об'єднаних територіальних громад прозвітувало 143 керівника відповідних структурних підрозділів та комунальних підприємств, що надають послуги населенню.

У 12 райдержадміністраціях, 2 військово-цивільних адміністраціях міст, виконавчих органах 12 міських рад та 10 рад об'єднаних територіальних громад організовано проведення внутрішнього моніторингу роботи із зверненнями громадян за 2018 рік та I квартал 2019 року. Також, згідно з планом здійснення облдержадміністрацією контролю за виконанням органами місцевого самоврядування делегованих повноважень органів виконавчої влади на 2019 рік, проведено відповідний моніторинг у виконавчих органах Костянтинівської та Краматорської міських рад.

Крім того, стан додержання законодавства про звернення громадян перевірено у 167 виконавчих органах міських, сільських та селищних рад, на підприємствах та в організаціях. Результати перевірок розглянуті на 13 засіданнях колегій Волноваської, Добропільської, Костянтинівської, Нікольської райдержадміністрацій, виконавчих органів Мирноградської, Слов'янської міських рад, 52 засіданнях комісій з питань звернень громадян, 45 апаратних нарадах. За результатами перевірок винесено догани та застосовані інші заходи адміністративного впливу по відношенню до 4 працівників житлово-комунального господарства з міста Бахмут.

З проблемних питань застосування законодавства про звернення громадян в облдержадміністрації проведено навчання та семінар для 29 фахівців, керівників та відповідальних за цей напрямок роботи в райдержадміністраціях, військово-цивільних адміністраціях, виконавчих органах міських рад, структурних підрозділах облдержадміністрації. Проведено стажування 93 осіб, відповідальних за роботу із зверненнями громадян в райдержадміністраціях та виконкомах міських рад, 28 семінарів-практикумів, 46 нарад.

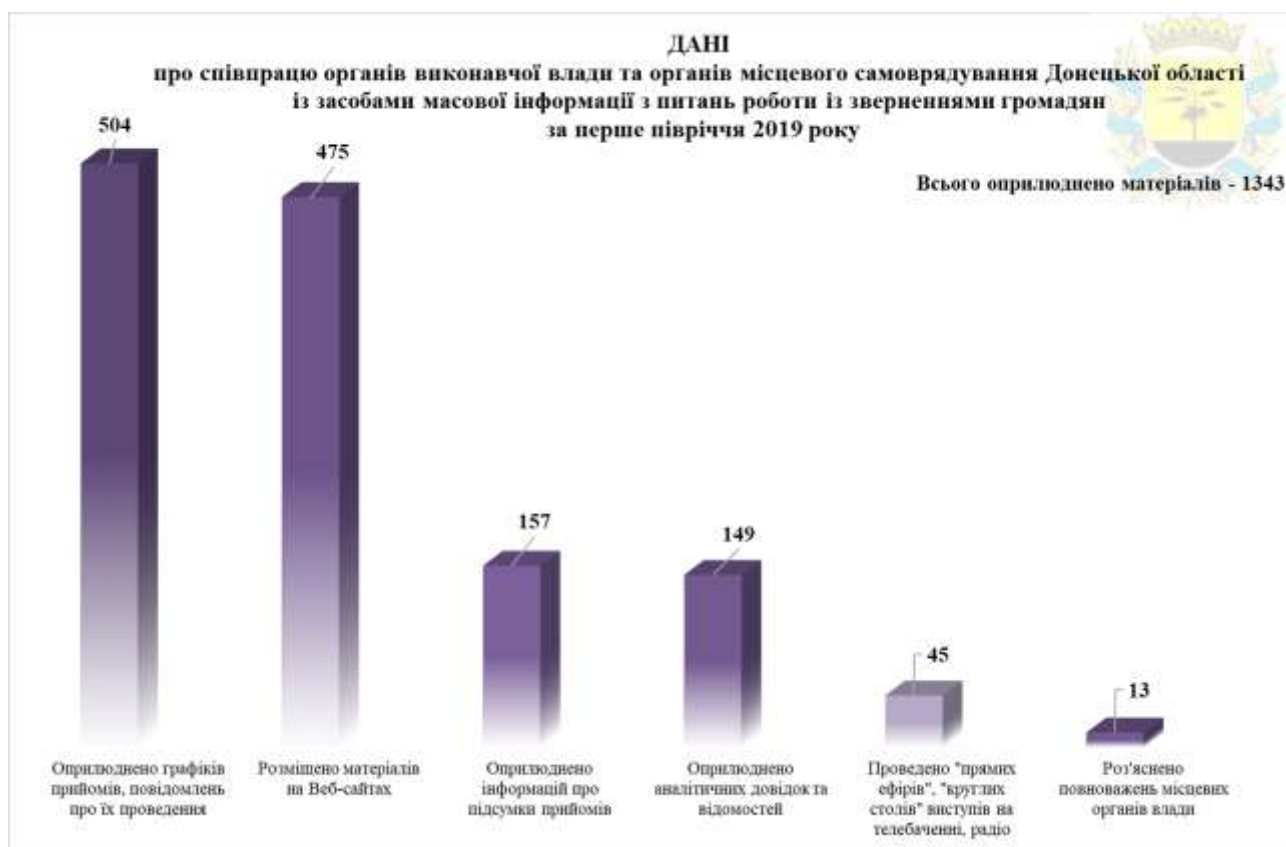
У всіх населених пунктах області робота з питань звернень громадян систематично висвітлювалась у засобах масової інформації. Всього по області у відповідності до вимог пункту 2 розділу 4 Указу через друковані та електронні засоби масової інформації оприлюднено 1343 матеріали щодо організації роботи із зверненнями громадян та вирішення порушених в них питань, у тому числі 132 графіки, 372 об'яви та повідомлення про проведення прийомів, 157 інформацій про підсумки їх проведення, 40 аналітичних довідок, 109 відомостей щодо роботи із зверненнями громадян, 13 роз'яснень повноважень місцевих органів влади та інших матеріалів стосовно роботи із зверненнями громадян. За перше півріччя 2019 року розміщено 475 матеріалів на офіційних веб-сайтах райдержадміністрацій та виконавчих органів міських рад, об'єднаних територіальних громад, проведено 13 «прямих ефірів» та 22 «круглих столи», 10 виступів на телебаченні (радіо) з питань роботи із зверненнями громадян за участю керівництва області, голів міст та районів.

Редакціями обласних видань було отримано 136 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).

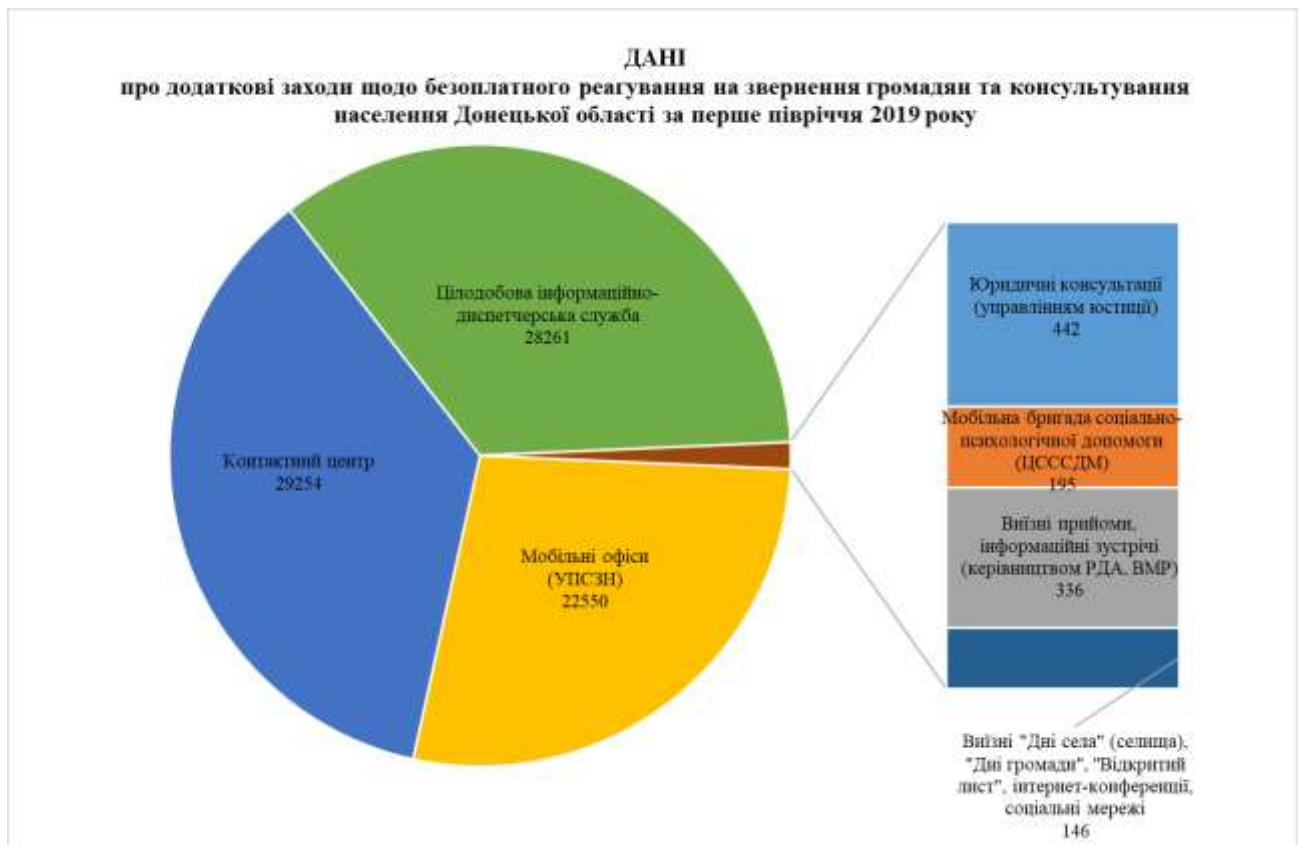
Крім того, матеріали щодо роботи із зверненнями громадян у містах та районах області періодично публікувались в газетах «Новий шлях» м.Добропілля (10.01.2019, 11.04.2019), «Родной город», м. Мирноград (11.01.2019, 01.02.2019, 08.02.2019, 08.03.2019, 05.04.2019, 21.06.2019), «Зоря», м. Лиман (02.03.2019), «Наша зоря», м. Селидове (10.01.2019, 17.01.2019, 04.04.2019, 08.05.2019, 30.05.2019, 06.06.2019, 27.06.2019), «Вісті», м. Слов'янськ (24.01.2019, 07.03.2019, 04.04.2019, 08.05.2019), «Вісті Олександрівщини», Олександрівський район (02.02.2019, 27.04.2019), «Сільський край», Великоновосілківський район (04.05.2019), «Наше слово», м. Волноваха (06.06.2019).

На офіційному веб-сайті Донецької облдержадміністрації та сторінках комунальних газет «Зоря» (м. Лиман), «Вісті» (м. Слов'янськ), «Новий шлях» (м. Добропілля), «Вісті Олександрівщини» (Олександрівський район), «Наша зоря» (м. Селидове), «Сельский край» (Великоновосілківський район), «Родной город» (м. Мирноград) та інших постійно розміщувались графіки, повідомлення та підсумки проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян, «Гарячих ліній» керівними працівниками місцевих органів влади та органів місцевого самоврядування.



Донецькою облдержадміністрацією запроваджено інтерактивний консультаційно-інформаційний сервіс «Е-ДОВІДКА». Унікальність сервісу – в оперативному, логічному та ефективному забезпеченні доступу громадян до найбільш запитуваної інформації. Дієвість та ефективність, інтуїтивний покроковий алгоритм сервісу відкрив доступ до майже півтисячі типових роз'яснень норм законодавства, база яких постійно оновлюється. Додатковими функціями сервісу передбачено можливість звернутись до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, контактні дані яких наведені у доступному форматі.

На теперішній час діють «Контакт-центри» у містах Добропілля, Дружківка, Краматорськ, Маріуполь, Мирноград, Новогродівка, Покровськ, куди протягом першого півріччя 2019 року звернулось 28938 громадян, при цьому задоволено 18988 порушених ними питань (65,6 %). За оперативною допомогою до цілодобових інформаційно-диспетчерських служб звернулось 28261 мешканець міст Бахмута, Костянтинівки, Краматорська, Селидового, Соledара, Слов'янська, Торецька. Завдяки інтернет-конференціям, форумам, соціальним мережам 129 мешканців міста Краматорськ вирішили 50 порушених ними питань (38,8 %). Крім того, до стаціонарної скриньки «Відкритий лист», встановленої у виконкомі Слов'янської міської ради надійшло 3 звернення. Додатково до зазначених форм роботи Великоновосілківською, Мангушською та Нікольською райдержадміністраціями проводились виїзні «Дні громади», під час яких звернулось 14 громадян.



У першому півріччі 2019 року «Мобільними соціальними офісами» здійснені виїзні консультаційні прийоми, під час яких звернулось 22550 громадян. Всі громадяни отримали необхідні роз'яснення, позитивно вирішено 20326 порушених питань (90,1%). Головним територіальним управлінням юстиції забезпечено роботу мобільних точок доступу до системи безоплатної правової допомоги, де отримали юридичні консультації 442 особи. Мобільними бригадами соціально-психологічної допомоги Краматорського міського та Костянтинівського районного центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді надано допомогу 195 особам, що зазнали гендерного або домашнього насилля. Ще 336 громадян прийнято Бахмутським, Слов'янським, Лиманським міськими головами та головами Нікольської, Покровської і Слов'янської райдержадміністрацій під час проведення інформаційних зустрічей з територіальними громадами області.

Підсумки роботи із зверненнями громадян в місцевих органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування області за 2018 рік розглянуті на 26 засіданнях колегій райдержадміністрацій та виконавчих органів міських, селищних рад, а також на засіданні колегії облдержадміністрації. За підсумками розгляду прийнято протокольне рішення від 28 березня 2019 року № 3/13-19 щодо затвердження у містах та районах області оновлених положень про «Гарячі лінії» телефонного зв'язку з населенням, проведення аналізу та узагальнення питань, що порушуються у повторних та колективних зверненнях громадян та за результатами внесення в установленому порядку пропозицій до планів соціально-економічного розвитку відповідних територій, проведення щорічного моніторингу усіх комунальних підприємств та установ, що надають послуги населенню.

З метою забезпечення практичної реалізації громадянами конституційного права вносити пропозиції щодо поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, викривати недоліки в їх діяльності, відстоювати свої законні інтереси та відновлювати їх у разі порушення, облдержадміністрацією передбачається вжити додаткових заходів щодо сприяння громадянам в усуненні штучних перешкод у здійсненні своїх прав, законних інтересів та свобод, забезпечення можливостей особисто викладати аргументи, знайомитись з матеріалами перевірок, бути присутніми при розгляді звернень.

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

О.К. Гончарова