

ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Управління з питань звернень громадян та доступу
до публічної інформації

АНАЛІЗ

**ПІДСУМКІВ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ДОНЕЦЬКІЙ
ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ ЗА І КВАРТАЛ 2018 РОКУ**

Краматорськ – 2018

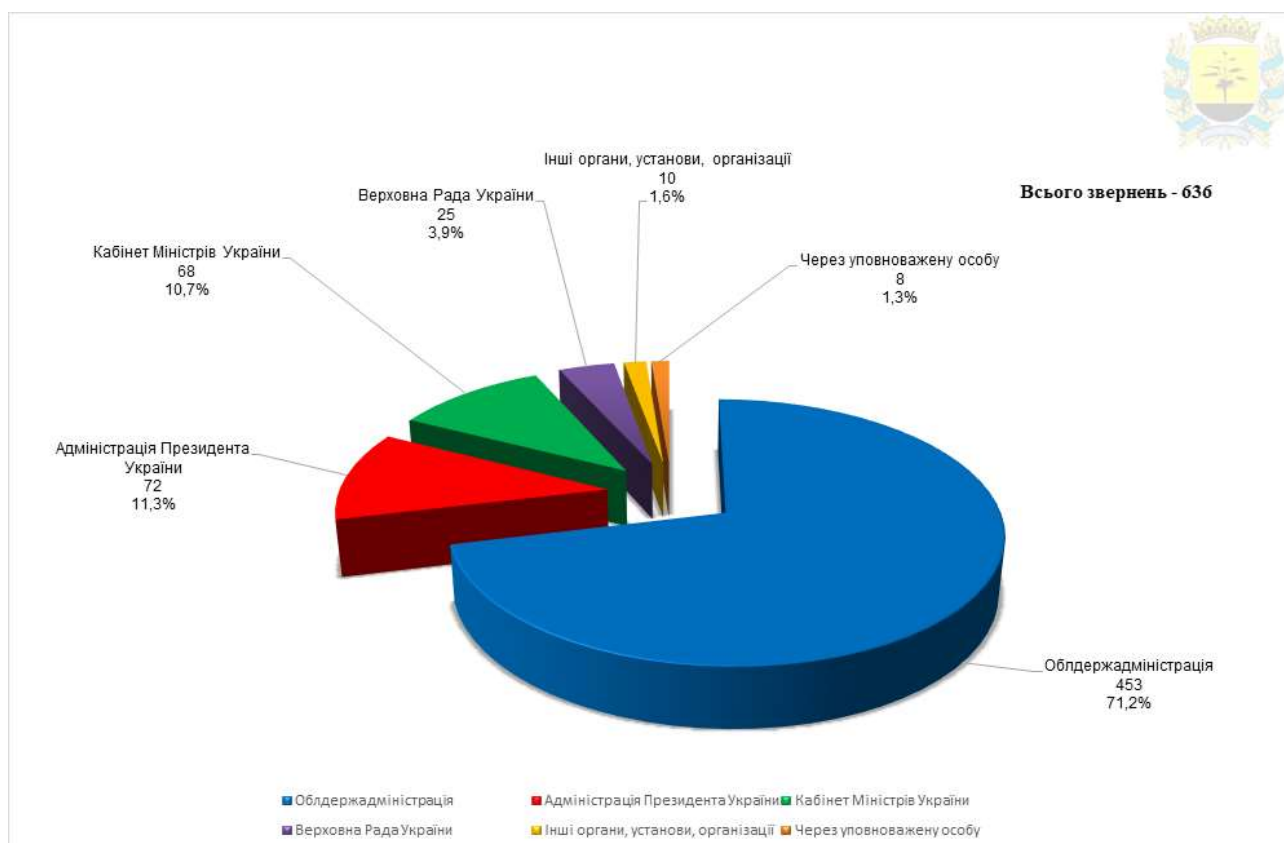
На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі - Указ)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

Протягом I кварталу 2018 року від мешканців Донецької області до облдержадміністрації та через органи влади вищого рівня (Адміністрацію Президента України, Кабінет Міністрів України, Верховну Раду України) надійшло 636 звернень (за аналогічний період минулого року – 756 звернень). Безпосередньо до облдержадміністрації надійшло 453 звернення громадян.

З урахуванням колективних звернень, з пропозиціями, заявами та скаргами звернувся 4091 громадянин. В загальній кількості звернень, що надійшли: пропозицій – 10 (1,6 %), заяв – 566 (89,0 %), скарг – 60 (9,4 %).

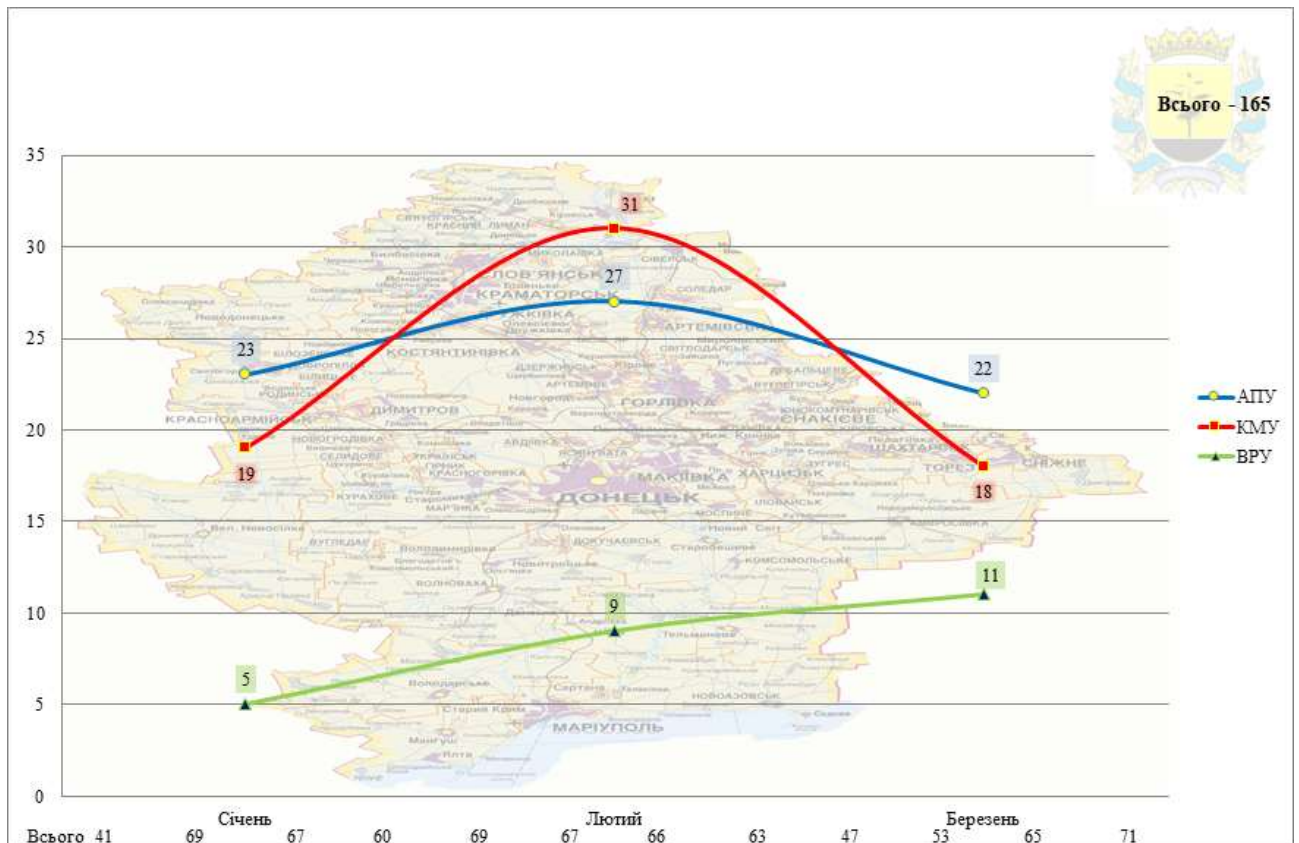
У порівнянні з аналогічним періодом минулого року надходження звернень громадян до облдержадміністрації зменшилось на 15,9 %.

СТРУКТУРА звернень громадян, що надійшли до Донецької облдержадміністрації за I квартал 2018 року



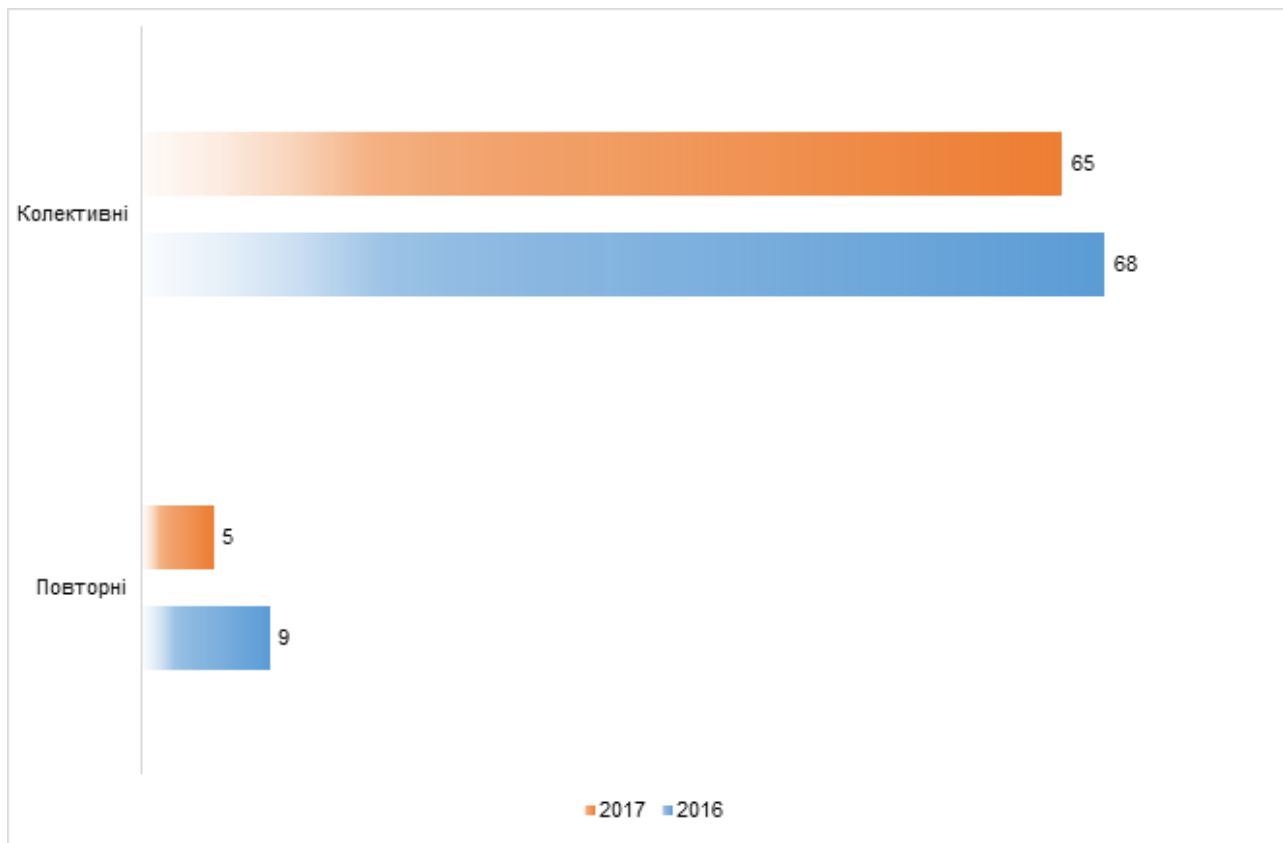
Надходження звернень громадян через Адміністрацію Президента України зменшилось на 18 звернень (-20,0 %). Разом з тим, надходження звернень через Кабінет Міністрів України збільшилось на 26 звернень (+61,9 %), Апарат Верховної Ради України – на 15 звернень (+150,0 %).

ДИНАМІКА надходження звернень громадян до Донецької облдержадміністрації через органи влади вищого рівня за I квартал 2018 року



Протягом звітного періоду продовжилась тенденція зниження надходження повторних та колективних звернень громадян. Цей показник по повторним зверненням склав 5 звернень (0,8 % від загальної кількості звернень), що на 44,4 % (-4 звернення) менше показника минулого року. Надходження колективних звернень за цей період зменшилось на 3 звернення і склало 65 звернень або 10,2 % від загальної кількості.

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



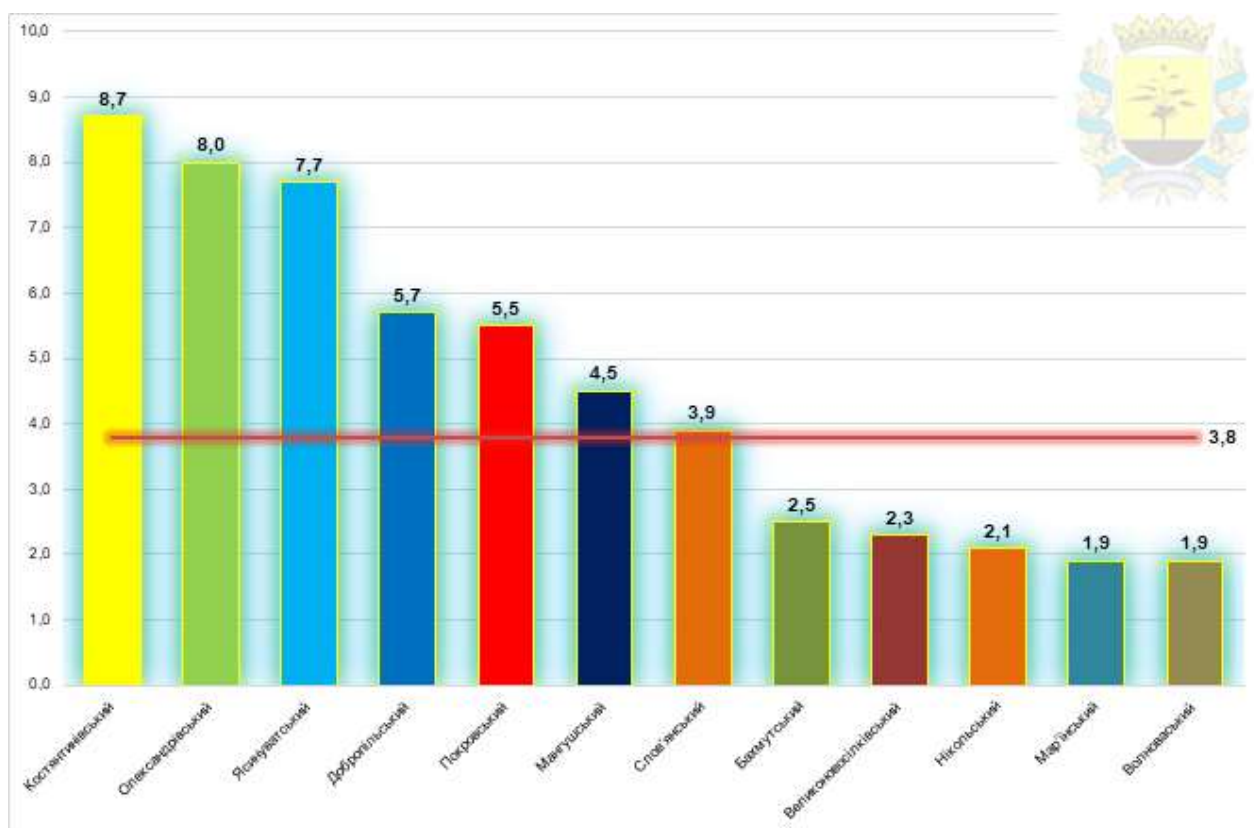
Згідно з динамікою надходження до облдержадміністрації звернень громадян, найвищий відсоток надходження від мешканців Бахмутського, Волноваського, Ясинуватського районів, міст Бахмут, Краматорськ, Маріуполь, Покровськ, Слов'янськ.

Аналіз надходження до облдержадміністрації звернень від жителів області у розрахунку на 10 тисяч населення свідчить, що найбільша кількість звернень надійшла від мешканців, міст Авдіївка, Костянтинівка, Новогродівка, Покровськ, Селидове.

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, Костянтинівського, Мангушського, **Олександрівського**,

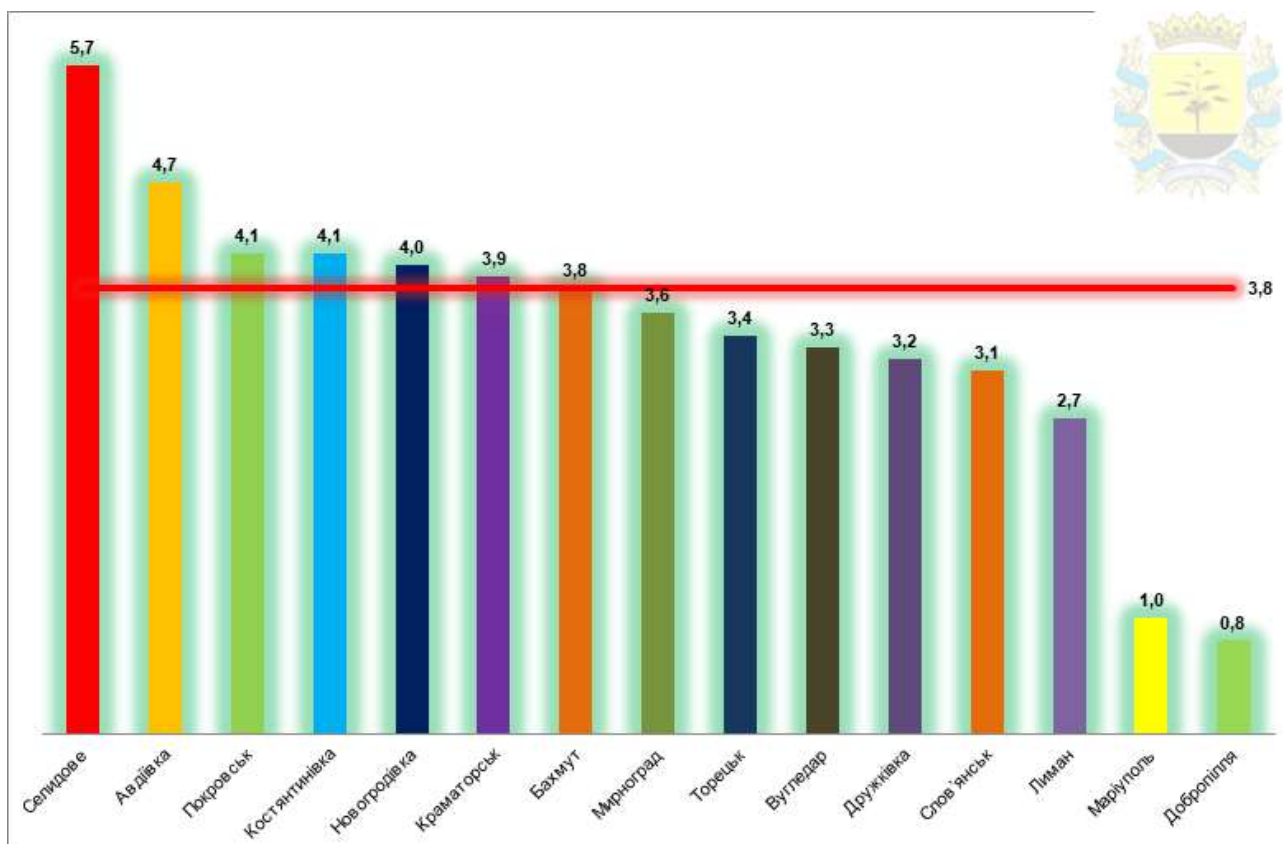
Покровського, Ясинуватського районів при середньообласному показнику 3,8 звернення.

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



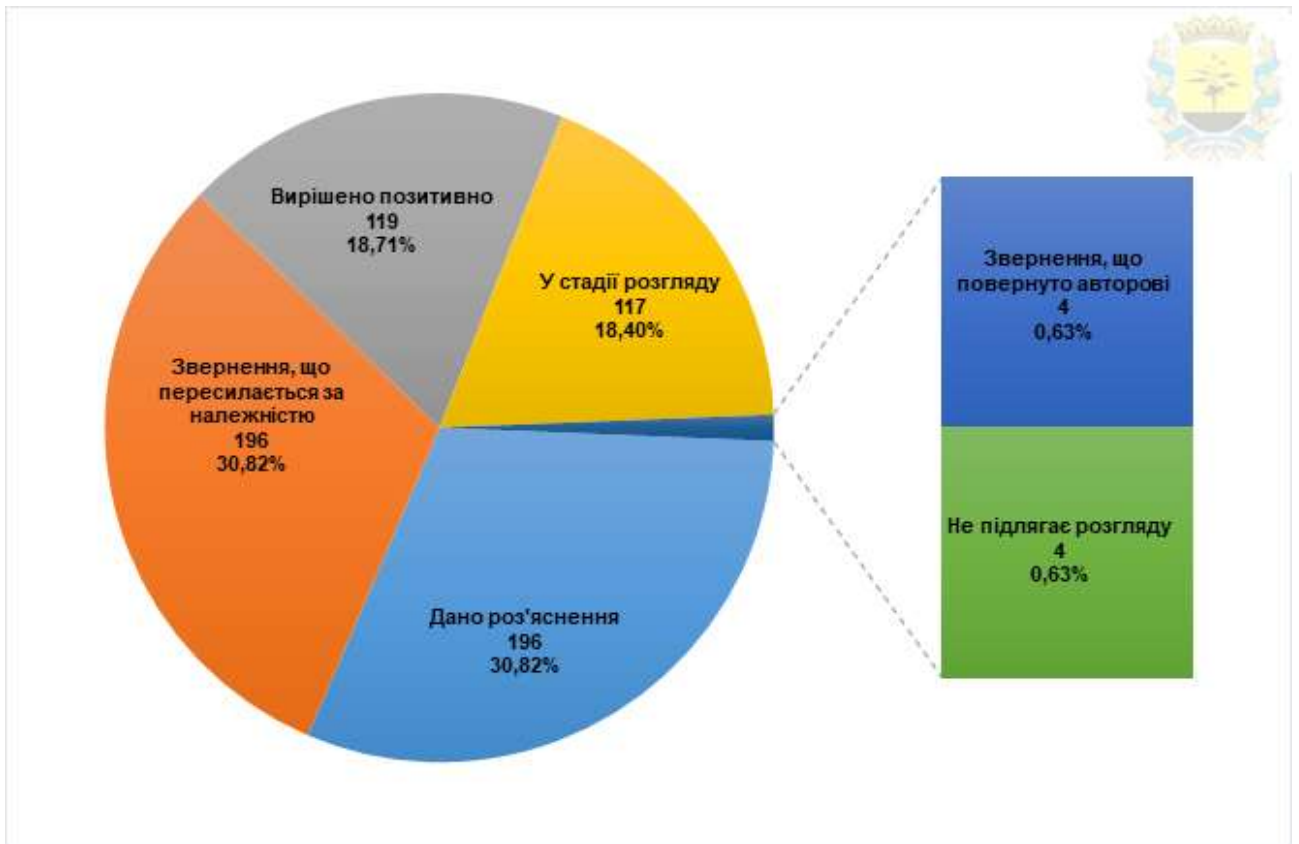
Аналіз надходження до облдержадміністрації звернень від жителів міст області у розрахунку на 10 тисяч населення свідчить, що найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Авдіївки, Костянтинівки, Новогродівки, Покровська, Селидове при середньообласному показнику 3,8 звернення.

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



Керівництвом облдержадміністрації з початку поточного року контролювалось 67,9 % звернень громадян. Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Порушень термінів розгляду звернень не припущено. За втручання керівництва облдержадміністрації позитивно вирішені 27,5 % (119) від загальної кількості контрольних звернень (432), надані роз'яснення на 45,4 % (196) звернень, у стадії розгляду залишається 117 звернень. Разом з тим, 196 звернень або 30,8 % від загальної їх кількості відповідно до повноважень направлено на розгляд за належністю до райдержадміністрацій, виконкомів міських рад, структурних підрозділів облдержадміністрації, по 4 звернення або 0,6 % повернуто авторам відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» та не підлягало розгляду згідно зі статтею 8 Закону України «Про звернення громадян».

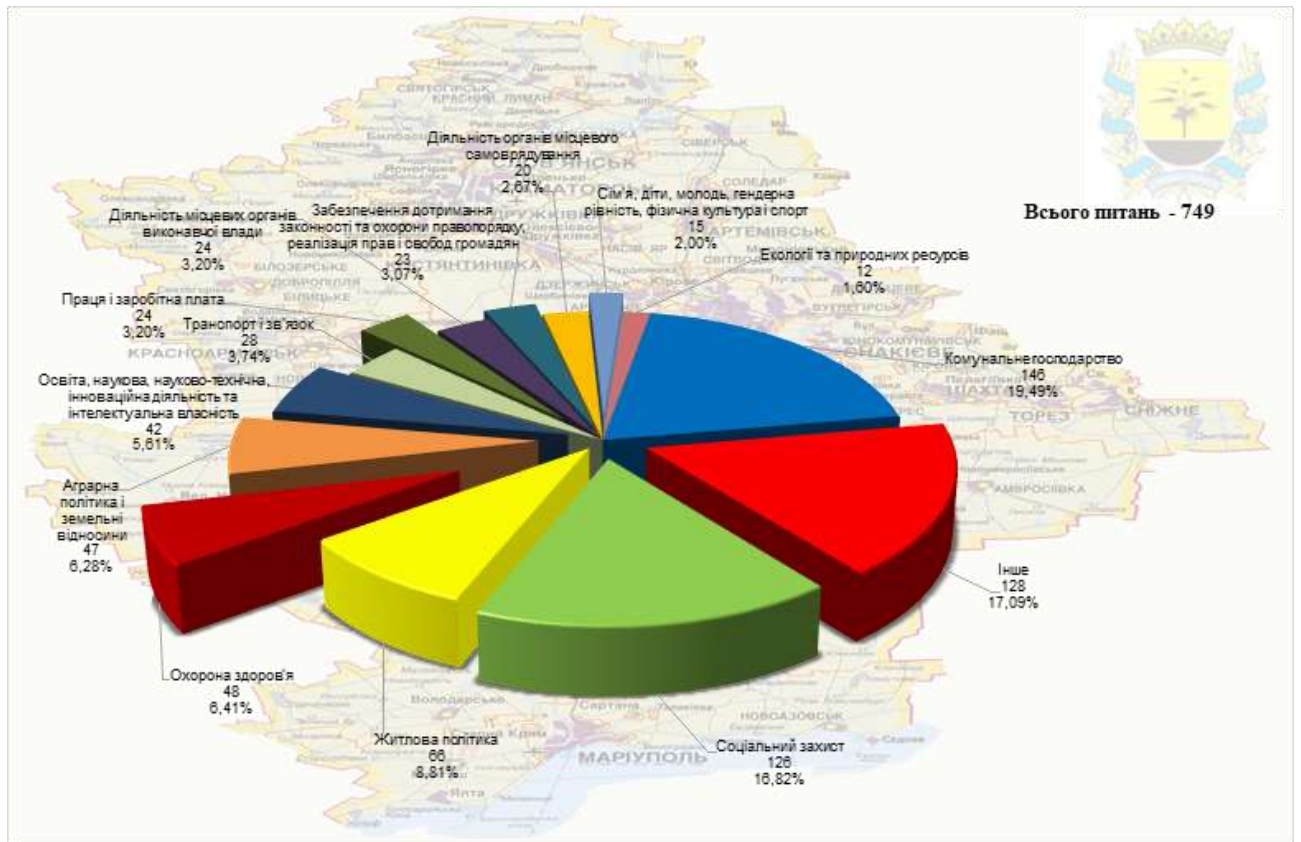
ДАНІ
про розгляд звернень громадян, що надійшли до Донецької
облдержадміністрації у I кварталі 2018 року



З 749 питань, порушених у зверненнях громадян, що надійшли до облдержадміністрації за I квартал 2018 року, 212 питань або 28,3 % від їх загальної кількості входить до сфери житлово-комунального господарства, 126 питань (16,8 %) – соціального захисту, 48 питань (6,4 %) – охорони здоров'я, 47 питань (6,3 %) – аграрної політики і земельних відносин, 44 питання (5,9 %) – діяльності місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.

СТРУКТУРА

питань, порушених громадянами у своїх зверненнях до
Донецької облдержадміністрації за I квартал 2018 року



Згідно із затвердженими планами та графіками за перші три місяці 2018 року облдержадміністрацією проведено три засідання комісії з питань розгляду звернень громадян, чотири «Дні контролю» результатів розгляду звернень громадян, які мешкають у містах Бахмут, Костянтинівка, Краматорськ та Красногорівка. Разом перевірено розгляд 11 звернень громадян. Аналогічна робота проведена райдержадміністраціями, міськими військово-цивільними адміністраціями, виконкомами міських рад. Ними здійснено 71 «День контролю», на яких перевірено розгляд 108 звернень громадян. Результати 249 звернень розглянуті на 69 засіданнях відповідних комісій. У 162 перевірених зверненнях громадян порушені питання вирішено позитивно.

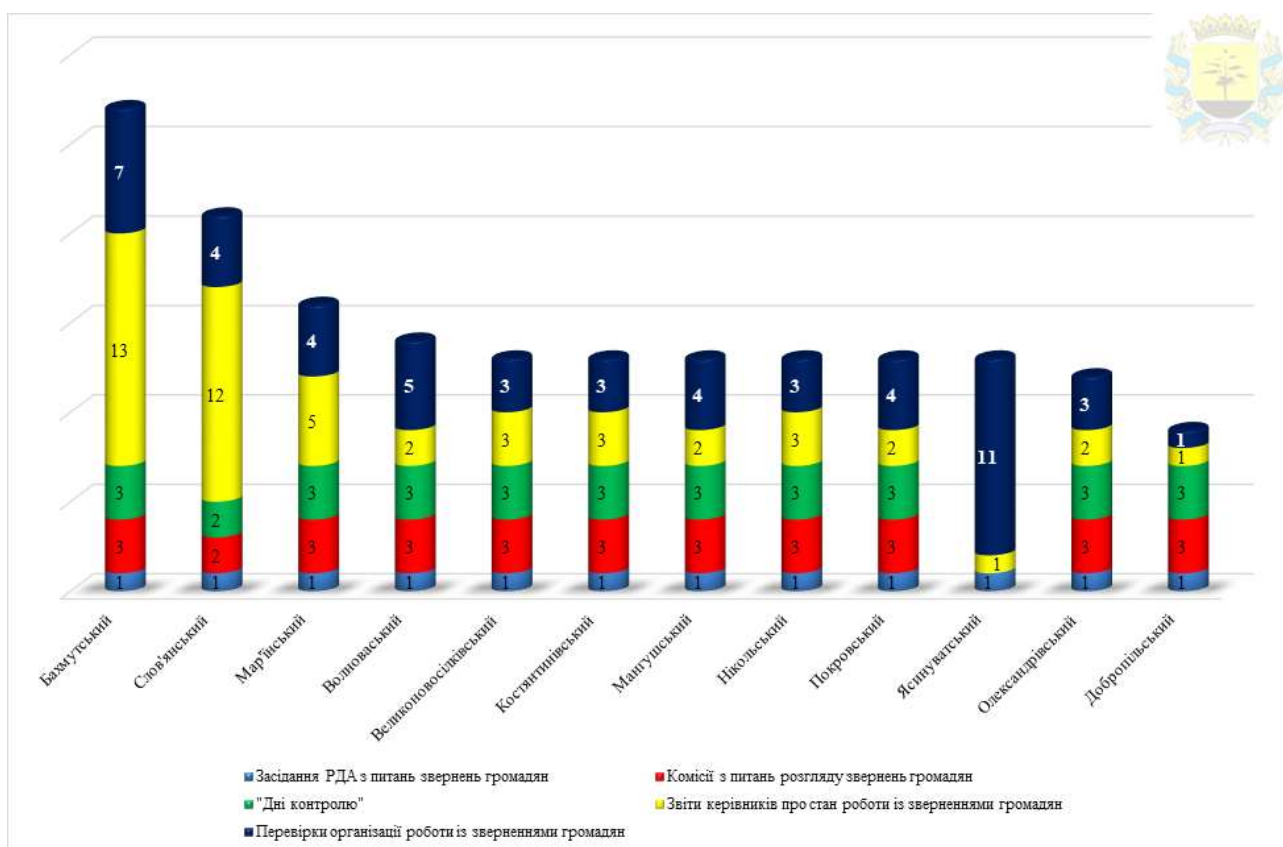
Облдержадміністрацією перевірено стан додержання законодавства про звернення громадян у 27 райдержадміністраціях, міських військово-цивільних адміністраціях та виконкомах міських рад. Крім того, згідно з планом здійснення облдержадміністрацією контролю за виконанням органами місцевого самоврядування делегованих повноважень органів виконавчої влади на 2018 рік, проведено відповідний моніторинг у виконкомі Бахмутської міської ради. Матеріали за результатами перевірок підготовлені до розгляду на засіданні

комісії з питань розгляду звернень громадян облдержадміністрації у II кварталі 2018 року. 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.

Аналогічна робота проведена райдержадміністраціями, міськими військово-цивільними адміністраціями та виконкомами міських рад. Ними перевірено стан додержання законодавства про звернення громадян у 91 виконавчому органі міських, сільських та селищних рад, підприємствах та організаціях. Результати перевірок розглянуті на 6 засіданнях колегій райдержадміністрацій та виконкомів міських рад, 34 засіданнях комісій з питань розгляду звернень громадян, 22 апаратних нарадах. Головами райдержадміністрацій та міськими головами заслухано звіти 68 керівників структурних підрозділів, сільських та селищних голів, виконавчих органів міських рад.

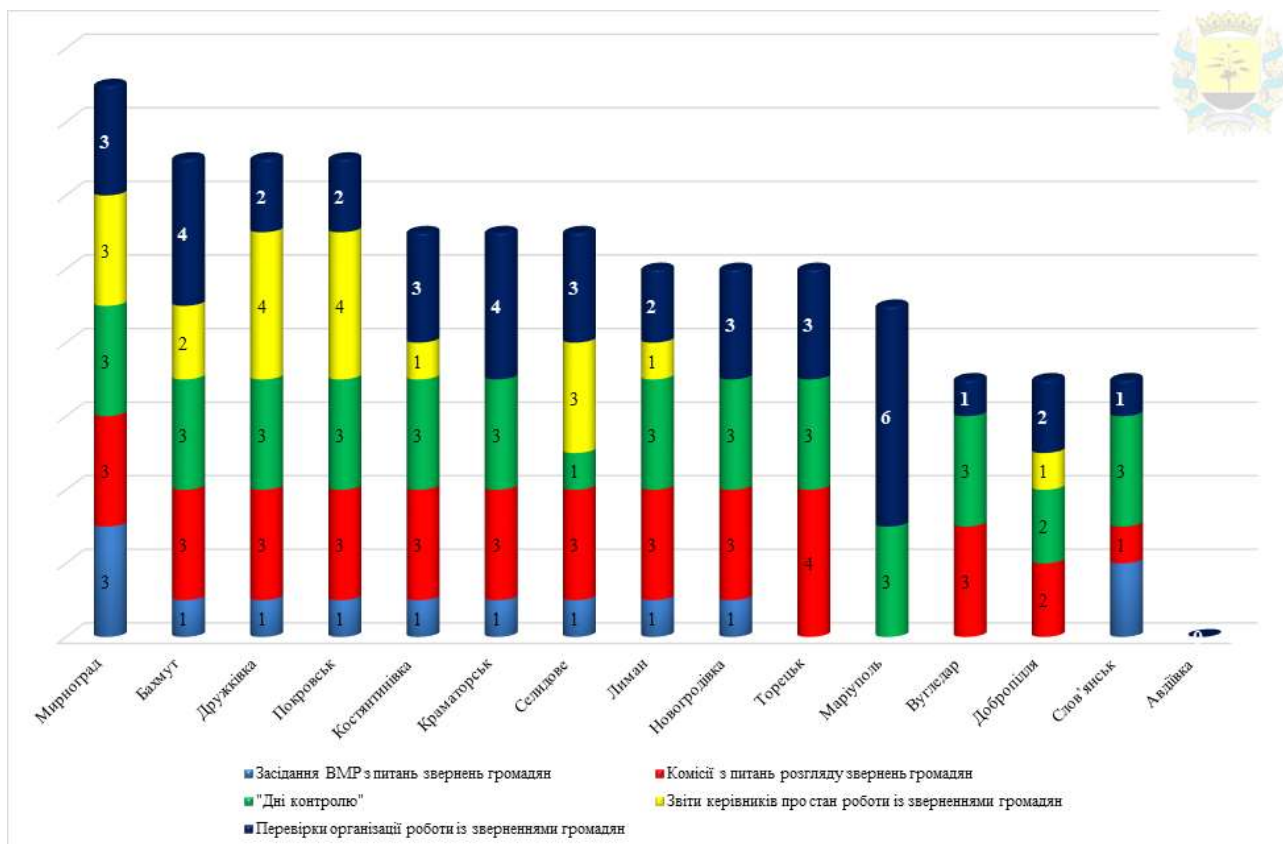
ДАНІ

**про стан контролю з розгляду звернень громадян в райдержадміністраціях
Донецької області за I квартал 2018 року**



ДАНІ

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



Всього протягом I кварталу 2018 року керівництвом облдержадміністрації проведено 26 особистих та спільних прийомів громадян з представниками правоохоронних органів та керівниками житлово-комунальних підприємств, 59 виїзних прийомів громадян, шість «Гарячих ліній», на яких прийнято 197 усних звернень громадян.

В усіх 11 райдержадміністраціях, 2 міських військово-цивільних адміністраціях та 13 виконкомах міських рад, розташованих на підконтрольній українській владі території за цей період проведено 999 особистих, 421 виїзний прийом та 239 «Гарячих ліній», на яких прийнято 1811 звернень, позитивно вирішено 675 порушених питань (37,3 %).

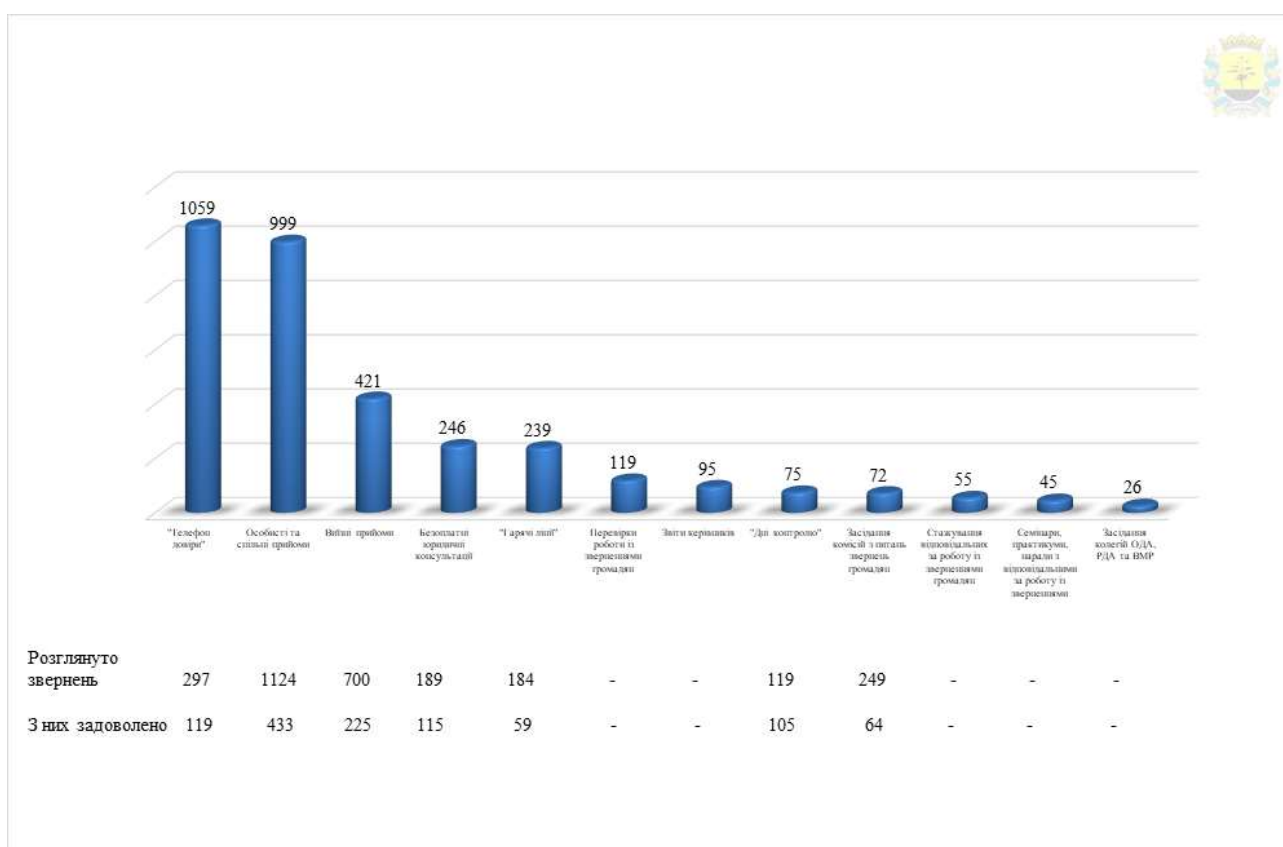
Спеціалістами юридичного управління облдержадміністрації прийнято 11 осіб, які отримали безоплатну первинну правову допомогу, а спеціалістами управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації прийнято та оперативно розглянуто 33 повідомлення на «Телефон довіри». У райдержадміністраціях, міських військово-цивільних адміністраціях, виконкомах міських рад надано безоплатну первинну правову

допомогу відповідно 87, 1 та 90 особам, а також оперативну допомогу 45, 10 та 209 громадянам, які звернулись на «Телефон довіри».

З проблемних питань застосування законодавства про звернення громадян проведено 12 семінарів, 33 практикуми і наради, 55 стажувань відповідальних за роботу зі зверненнями громадян в облдержадміністрації, райдержадміністраціях, міських військово-цивільних адміністраціях та виконкомах міських рад.

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 I квартал 2018 року



Редакціями обласних видань було отримано 130 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).

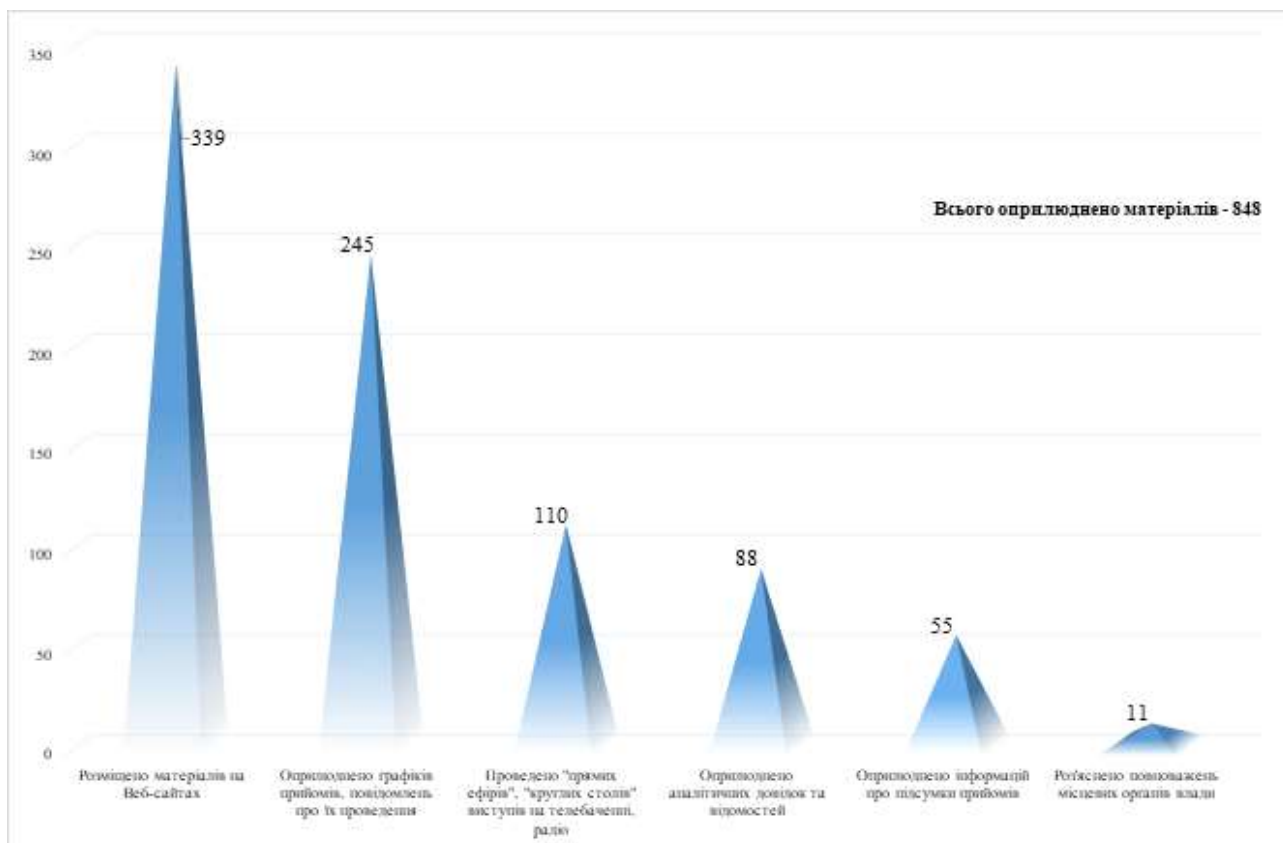
Крім того, матеріали щодо роботи із зверненнями громадян у містах та районах області періодично публікувались в газетах, «Родной город», м. Мирноград (05.01.2018), «Зоря», м. Лиман (17.01.2018, 21.03.2018), «Наша

зоря», м. Селидове (18.01.2018) «Вісті Донбасу», м. Краматорськ (01.02.2018, 07.03.2018), «Мар'їнська нива», Мар'їнський район (02.02.2018), «Вісті», м. Слов'янськ (15.02.2018, 22.03.2018), «Заря Приазов'я», Нікольський район (21.03.2018).

Всього по області у відповідності до вимог пункту 2 розділу 4 Указу через друковані та електронні засоби масової інформації оприлюднено 848 матеріалів щодо організації роботи із зверненнями громадян та вирішення порушених в них питань, у т. ч. 88 графіків, 157 об'яв та повідомлень про проведення прийомів, 55 інформацій про підсумки прийомів, 22 аналітичні довідки, 66 відомостей щодо роботи із зверненнями громадян, 11 роз'яснень повноважень місцевих органів влади та інших матеріалів стосовно роботи зі зверненнями громадян. За поточний період було розміщено 339 матеріалів на офіційних веб-сайтах райдержадміністрацій та виконкомів міських рад, проведено 11 «прямих ефірів» та 19 «круглих столів», 80 виступів 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 I квартал 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.

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

О.К. Гончарова