



УКРАЇНА

ЖИТОМИРСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови обласної державної адміністрації

31.07.2019

№ 278

Про підсумки роботи із зверненнями  
громадян за I півріччя 2019 році

Обласною державною адміністрацією, районними державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування області вжито ряд організаційних заходів спрямованих на забезпечення системної роботи із зверненнями громадян, як пріоритетного напрямку діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

Забезпечено щоквартальне звітування керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, виконкомів міських рад про стан організації роботи із зверненнями громадян.

На засіданні колегії Житомирської обласної державної адміністрації у січні 2019 року проаналізовано стан роботи із зверненнями громадян, заслухано звіти окремих голів райдержадміністрацій та керівників структурних підрозділів облдержадміністрації. На виконання рішення колегії облдержадміністрації від 31.01.2019 №1 видано розпорядження голови облдержадміністрації від 11.02.2019 № 46 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2018 році» та дані відповідні доручення керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, головам райдержадміністрацій та міським головам щодо посилення персональної відповідальності за належне вирішення, в межах повноважень, питань порушених у зверненнях громадян.

Районними державними адміністраціями проведено 47 засідань колегій на яких проаналізовано стан роботи із зверненнями громадян, заслухано звіти 24 сільських голів, 68 керівників структурних підрозділів та галузевих служб.

За звітний період райдержадміністраціями та виконкомами міських рад опрацьовано 18510 звернень, що на 2779 менше порівняно з відповідним періодом минулого року.

Протягом першого півріччя 2019 року на розгляд до облдержадміністрації надійшло 8357 звернень від жителів області в яких порушено 8437 питань. У порівнянні з відповідним періодом минулого року кількість звернень громадян збільшилася на 2254 одиниці.

З урахуванням 85 колективних звернень до облдержадміністрації звернулося 12506 громадян, що на 1077 більше ніж за аналогічний період минулого року.

Найбільше звернень громадян на адресу облдержадміністрації надійшло з таких регіонів:

- м. Житомира – 1654, або 19,8% від загальної кількості;
- Житомирського району – 464, або 5,6% від загальної кількості;
- м. Бердичева – 403, або 4,8% від загальної кількості;
- Олевського району – 399, або 4,8% від загальної кількості;
- м. Коростеня – 389, або 4,7% від загальної кількості;
- Баранівського району – 373, або 4,5% від загальної кількості;
- Овруцького району – 359, або 4,3% від загальної кількості;

Найменше звернень громадян до облдержадміністрації за вказаний період надійшло від жителів:

- Народицького району – 66, або 0,8% від загальної кількості;
- Малинського району – 68, або 0,8% від загальної кількості;
- Лугинського району – 117, або 1,4% від загальної кількості;
- Брусилівського району – 143, або 1,7% від загальної кількості.

Найбільше колективних звернень надійшло до облдержадміністрації від жителів м.Житомира (14), Житомирського району (11), Баранівського (7), Бердичівського (7) та Лугинського (6) районів. Колективних звернень від жителів Андрушівського, Коростишівського, Нов.-Волинського та Ружинського районів не надходило.

На адресу облдержадміністрації надійшло 3 повторних звернення, від жителів м. Житомира – 2, Овруцького району -1.

Переважна більшість питань, порушених у зверненнях громадян, стосувалася соціального захисту – 5286 або 62,7% від загальної кількості, комунального господарства – 1648 або 19,5% від загальної кількості, охорони здоров'я – 411 або 4,9% від загальної кількості, транспорту і зв'язку – 271 або 3,2% від загальної кількості, аграрної політики та земельних відносин - 170 або 2% від загальної кількості, освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності – 97 або 1,1% від загальної кількості та житлової політики - 97 або 1,1% від загальної кількості, тощо.

З січня по червень 2019 року на контролі в облдержадміністрації перебувало 8319 питань, з них: позитивно вирішено 2973 (36%), на 4046 (49%) надано роз'яснення з посиланням на нормативно-правові документи, 1300 (15%) перебуває у стадії розгляду.

Протягом 1 півріччя 2019 року від центральних органів державної влади, до яких звернулися жителі області, на розгляд та виконання надійшло 5008 звернень, що складає 60% від усіх звернень, отриманих обласною державною адміністрацією за звітний період, зокрема з: Адміністрації Президента України надійшло 231 звернення (2,8%), Кабінету Міністрів України – 96 звернень (1,1%), Верховної Ради України - 27 звернень (0,3%), від народних депутатів України – 261 звернення (3,1%) та 4282 звернення надійшло від ДУ «Урядовий контактний центр», що становить 51% від загальної кількості.

За звітний період райдержадміністраціями та виконкомами міських рад опрацьовано 18510 звернень, що на 2779 менше порівняно з відповідним періодом минулого року.

За звітний період райдержадміністраціями та виконкомами міських рад опрацьовано 18510 звернень, що на 2779 менше порівняно з відповідним періодом минулого року.

На виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» в облдержадміністрації здійснює свою діяльність постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. Протягом звітного періоду проведено 5 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, на яких розглянуто 12 звернень, надано відповідні доручення щодо вирішення питань порушених у цих зверненнях.

Розпорядженням голови облдержадміністрації від 11.02.2019 № 46 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2018 році» затверджено графіки перевірок додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, проведення «днів контролю» у районних державних адміністраціях на 2019 рік. Протягом звітного періоду забезпечено проведення моніторингу організації роботи із зверненнями в департаментах облдержадміністрації: фінансів; агропромислового розвитку та економічної політики; праці, соціальної та сімейної політики; регіонального розвитку та в управлінні дорожнього будівництва та інфраструктури облдержадміністрації. Також проведено 13 «днів контролю», в рамках яких здійснено перевірку стану виконання доручень в Андрушівській, Баранівській, Бердичівській, Брусилівській, Ємільчинській, Хорошівській, Житомирській, Коростенській, Коростишівській, Лугинській, Любарській, Малинській та Народицькій райдержадміністраціях. За результатами перевірок підготовлено та надіслано аналітичні довідки керівникам відповідних установ для вжиття заходів щодо підвищення рівня організації роботи із зверненнями громадян.

Протягом січня-червня 2019 року керівництвом облдержадміністрації проведено 165 прийомів громадян, з них: 105 особистих та 50 виїзних, під час яких звернулося 1628 жителів області.

Найбільше звернень надійшло під час особистих прийомів громадян від жителів Нов.-Волинського району – 90, Баранівського – 81, Пулинського – 80, Чуднівського – 79 та м.Житомира – 66.

Головами райдержадміністрацій, міськими головами проведено 759 особистих та 474 виїзних прийоми громадян, відповідно до затверджених графіків, під час яких звернулося відповідно 1464 та 685 жителів області. Час та місце проведення особистих прийомів було оприлюднено в місцевих засобах масової інформації.

В усіх департаментах та управліннях обласної державної адміністрації функціонують телефони «гарячої лінії». За звітний період на телефони «гарячої лінії» звернулося 28823 жителя області.

На офіційному веб-сайті облдержадміністрації створено постійну рубрику «Звернення громадян» (посилання для доступу: <http://oda.zt.gov.ua/zvernennya-gromadyan/>), в якій оприлюднено графік проведення особистих прийомів громадян посадовими особами облдержадміністрації, інформаційно-аналітичні довідки та статистичні звіти про роботу із зверненнями громадян. Систематично анонсується прийом громадян керівництвом облдержадміністрації та подається інформація за результатами його проведення в рубриці «Новини». Протягом січня-червня 2019 року на дану тематику було опубліковано більше 100 статей.

Робота із зверненнями громадян перебуває на постійному контролі керівництва облдержадміністрації, місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування і спрямовується на вдосконалення форм та методів цієї роботи задля надання якісних послуг жителям області.

Підсумки роботи із зверненнями громадян за перше півріччя 2019 року свідчать, що відповідна робота залишається пріоритетним напрямом діяльності і надалі буде забезпечено неухильне виконання нормативних актів України, спрямованих на реалізацію конституційного права громадян на звернення до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.

Враховуючи, що робота із зверненнями є важливим чинником довіри громадян до влади, суспільно-політичної стабільності в регіонах та на виконання рішення колегії обласної державної адміністрації від 26 липня 2019 року:

1. Головам райдержадміністрацій, керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, рекомендувати міським головам:

1) Вживати вичерпних заходів щодо забезпечення безумовного 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”, розпорядження голови облдержадміністрації від 14.02.2008 № 48 „Про забезпечення виконання в області вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008”, постанов Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» та від 21.02.2018 № 94 «Про внесення змін до Класифікатора звернень громадян».

2) Забезпечувати на усіх рівнях належний розгляд звернень громадян, що надходять до органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

3) Підвищити персональну відповідальність посадових і службових осіб за організацію роботи, розгляд звернень громадян. Об'єктивно, всебічно та вчасно перевіряти заяви та скарги, письмово повідомляти громадян про результати перевірки та прийняті рішення.

4) Проводити особисті та виїзні прийоми громадян, згідно із затвердженими графіками та у зручний для громадян час, за місцем їх роботи або проживання.

5) Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги розглядати в першочерговому порядку.

6) Перевіряти стан організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах, виконкомах сільських і селищних рад, у разі потреби надавати необхідну методичну допомогу.

7) Забезпечити роботу телефонів „гарячої лінії” та роботу „прямих телефонних ліній” та повідомити населення про номери телефонів через засоби масової інформації.

8) Щокварталу здійснювати аналітичну роботу за зверненнями громадян. Не рідше ніж два рази на рік, заслуховувати ці питання на засіданнях колегій та виконкомів міських рад, розглядати на апаратних нарадах.

9) Забезпечити контроль за повним, кваліфікованим і об’єктивним розглядом звернень громадян, додержанням встановлених законодавством термінів їх розгляду та своєчасним наданням відповідей авторам звернень.

10) Систематично, через засоби масової інформації, інформувати населення про роботу із зверненнями громадян, відповідну інформацію розміщувати на офіційних веб-сайтах.

2. Звернути увагу заступників голови облдержадміністрації, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, голів райдержадміністрацій, міських голів на їх персональну відповідальність за забезпечення виконання законодавства, актів Президента України та Уряду з питань розгляду звернень громадян, за їх належне вирішення в межах своїх повноважень.

3. Структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, рекомендувати міськвиконкомам про виконання цього розпорядження поінформувати облдержадміністрацію до 05 жовтня 2019 року разом з інформацією про виконання розпорядження голови облдержадміністрації від 14.02.2008 № 48.

4. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату облдержадміністрації Шатила О.А.

Тимчасово виконуючий обов’язки  
голови адміністрації



Ярослав ЛАГУТА