



ЖИТОМИРСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови обласної державної адміністрації

10.07.2020

№ 410

Про підсумки роботи із зверненнями громадян за I півріччя 2020 року та забезпечення виконання в області вимог законодавства України щодо розгляду звернень громадян

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.

Протягом першого півріччя 2020 року на розгляд до облдержадміністрації надійшло 5784 звернення від жителів області, в яких порушено 5833 питання. У порівнянні з відповідним періодом минулого року кількість звернень громадян зменшилася на 2573 одиниці.

З урахуванням 113 колективних звернень до облдержадміністрації звернулося 11457 громадян, що на 1049 менше ніж за аналогічний період минулого року.

Як свідчить аналіз надходження звернень громадян за територіальною ознакою, протягом звітної періоду найбільше звернень до облдержадміністрації надійшло від жителів таких районів та міст області:

- м. Житомира - 1150 або 19,9 відсотка від загальної кількості звернень;
- Житомирського району - 368 або 6,4 відсотка;
- м. Бердичева - 294 або 5,1 відсотка;
- Олевського району - 327 або 5,7 відсотка;
- м. Коростеня - 289 або 5,0 відсотків;
- Овруцького району - 281 або 4,9 відсотка;
- Коростишівського району - 204 або 3,5 відсотка;
- Хорошівського району - 198 або 3,4 відсотка.

Найменше звернень надійшло з таких районів та міст області:

Народицького району - 52 або 0,9 відсотка від загальної кількості;
 Малинського району - 62 або 1,1 відсотка;
 Брусилівського району - 73 або 1,3 відсотка;
 Бердичівського району - 76 або 1,3 відсотка;
 Пулинського району - 77 або 1,3 відсотка.

Протягом першого півріччя 2020 року до облдержадміністрації надійшло 5 повторних звернень громадян, що складає 0,08 відсотка від загальної кількості звернень. Повторні звернення надійшли від жителів Бердичівського району - 2, Овруцького району - 1, м. Житомира - 1 та м. Бердичева - 1.

Протягом звітнього періоду до облдержадміністрації надійшло 113 колективних звернень громадян, що складає 2 відсотка від загальної кількості. У порівнянні з відповідним періодом 2019 року кількість таких звернень збільшилася на 28 одиниць.

Найбільше колективних звернень надійшло з м. Житомира - 29 або 25,7 відсотка від загальної кількості, Житомирського району - 13 або 11,5 відсотка, Овруцького району - 12 або 10,6 відсотка, Черняхівського району - 8 або 7,1 відсотка, Коростишівського району - 6 або 5,3 відсотка. Не надходило колективних звернень з Баранівського, Брусилівського, Новоград-Волинського, Радомишльського районів та м. Новограда-Волинського.

У зверненнях до облдержадміністрації громадяни порушили 5833 питання, з яких 5785 взято на контроль.

Найчастіше у звітному періоді громадяни порушували у своїх зверненнях питання соціального захисту - 2948 або 50,5 відсотка від загальної кількості порушених питань.

Найбільше таких питань порушили жителі м. Житомира - 525, Олевського району - 272, м. Бердичева - 161, Житомирського району - 159, Овруцького району - 148, Коростишівського району - 134 та м. Коростеня - 134.

Найменше питань цієї категорії порушували жителі Народицького району - 21, Коростенського району - 28, Брусилівського району - 31, Малинського району - 33 та Бердичівського району - 37.

На другому місці за актуальністю - питання комунального господарства - 1176 або 20,2 відсотка від загальної кількості.

Найбільше таких звернень надійшло від жителів м. Житомира - 291, Житомирського району - 119, м. Коростеня - 81, м. Бердичева - 72 та Овруцького району - 60.

Найменше питань цієї категорії порушували жителі Пулинського району - 3, Народицького району - 6, Ємільчинського району - 10, Коростенського району - 12 та Малинського району - 13.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання охорони здоров'я - 463 або 7,9 відсотка від загальної кількості.

Найбільше таких питань порушили жителі м. Житомира - 127, м. Бердичева - 26, м. Коростеня - 23 та Житомирського району - 22.

Найменше питань цієї категорії порушили жителі Пулинського та Брусилівського районів - по 4, Чуднівського та Черняхівського районів - по 6.

На четвертому місці питання аграрної політики та земельних відносин - 280 або 4,8 відсотка від загальної кількості.

Найбільше таких питань порушили жителі Ружинського району - 23, Ємільчинського району - 17, Хорошівського району - 16 та Баранівського району - 14.

Найменше питань цієї категорії порушили жителі Лугинського, Любарського та Малинського районів по 3.

На п'ятому місці питання транспорту і зв'язку - 229 або 3,9 відсотка від загальної кількості.

Найбільше таких питань порушили жителі м. Житомира - 61, Житомирського району - 23, Ємільчинського, Хорошівського районів та м. Новоград-Волинського - по 10.

Жителі Любарського та Радомишльського районів питання цієї категорії не порушували.

Протягом першого півріччя 2020 року через центральні органи державної влади, до яких звернулися жителі області, на розгляд та виконання до облдержадміністрації надійшло 4533 звернення, що складає 78% від усіх звернень, отриманих обласною державною адміністрацією за звітний період. Зокрема з: Офісу Президента України надійшло 181 звернення (3,1 %), Кабінету Міністрів України - 48 звернень (0,8%), Верховної Ради України - 44 звернення (0,8 %), ДУ «Урядовий контактний центр» - 3990 звернень (68%) від загальної кількості та 270 звернень від інших органів державної влади.

За результатами розгляду за станом на 01 липня 2020 року позитивно вирішено 1563 звернень або 27,0 відсотка від загальної кількості, дано роз'яснення по 3621 зверненню або 62,6 відсотка, переслано за належністю відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян» - 35 звернень або 0,6 відсотка, 559 звернень або 4,6 відсотка у стадії розгляду.

За звітний період райдержадміністраціями та виконкомом міських рад опрацьовано 13665 звернень, що на 4845 звернень менше порівняно з відповідним періодом минулого року.

Протягом січня – червня 2020 року проведено перевірки у Романівській, Малинській та Черняхівській райдержадміністраціях, за результатами яких підготовлено рекомендації щодо поліпшення роботи на місцях.

Районними державними адміністраціями та виконавчими комітетами міських рад проведено 36 засідань колегій та виконкомів, на яких проаналізовано стан роботи із зверненнями громадян, заслухано звіти 13 сільських та селищних голів, 48 керівників галузевих служб.

Протягом січня-червня 2020 року за висновками комісії з обласного бюджету надано матеріальну допомогу на суму 1 млн 618 тис. 500 грн особам з інвалідністю, учасникам війни і бойових дій, учасникам ліквідації аварії на ЧАЕС, самотнім та багатодітним матерям та іншим громадянам, які потребували матеріальної підтримки.

У зв'язку з кадровими змінами оновлено склад постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, який затверджений розпорядженням голови облдержадміністрації від 31.03.2020 № 231. Громадянам, що виявили бажання

взяти участь у перевірці поданих ними заяв чи скарг, ознайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень, в облдержадміністрації створені належні умови.

Протягом січня-червня 2020 року керівництвом облдержадміністрації проведено 33 особистих прийоми громадян, з них: 9 виїзних, під час яких звернулося 927 жителів області.

Крім того, головами райдержадміністрацій, міськими головами проведено 532 особистих прийоми громадян, у тому числі – 177 виїзних відповідно до затверджених графіків, під час яких звернулося відповідно 712 та 332 жителя області. Час та місце проведення особистих прийомів було оприлюднено в місцевих засобах масової інформації.

На виконання вимог чинного законодавства для прийому усних звернень громадян у телефонному режимі функціонує телефонна «гаряча лінія» голови Житомирської обласної державної адміністрації. За номером телефону (0412) 42-02-02 жителі області можуть звернутися для вирішення особистих питань. Протягом січня – червня 2020 року на «гарячу лінію» звернулося 242 жителя області. Оперативно у телефонному режимі надано роз'яснення на 155 звернень, зареєстровано та опрацьовано в установленому порядку 62 звернення та 18 жителів області виявили бажання особисто поспілкуватися з головою облдержадміністрації.

Також в усіх районних державних адміністраціях, міських радах та структурних підрозділах обласної державної адміністрації на постійній основі працювали «гарячі» телефонні лінії. Номери цих телефонів оприлюднено на офіційних вебсайтах. За звітний період усього у такий спосіб звернулося 42984 жителя області.

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 2020 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 громадян є важливим чинником довіри громадян до влади, суспільно-політичної стабільності в області та на виконання рішення колегії обласної державної адміністрації від 07 липня 2020 року:

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

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

3) Забезпечити якісно новий рівень організації розгляду звернень громадян з наданням можливості заявникам знайомитися з матеріалами розгляду їх звернень.

4) Підвищити персональну відповідальність посадових за організацію роботи щодо розгляду звернень громадян. Об'єктивно, всебічно та вчасно перевіряти заяви та скарги, письмово повідомляти громадян про результати перевірки та прийняті рішення.

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

6) Звернути увагу на вирішення питань, порушених у колективних зверненнях та першочерговий розгляд звернень соціально незахищених верств населення та осіб, які мають особливі заслуги перед Україною, обов'язкове роз'яснення громадянам порядку оскарження прийнятих рішень.

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

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

9) 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.

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

2. Звернути увагу першого заступника, 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 2020 року разом з інформацією про виконання розпорядження голови облдержадміністрації від 14.02.2008 № 48.

4. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату облдержадміністрації Шарварка О.Б.

Голова

Віталій БУНЕЧКО



			Інше
<i>[Signature]</i>	О.М. Шарварк	<i>[Signature]</i>	Інше
<i>[Signature]</i>	Т.М. Броннік	<i>[Signature]</i>	Інше
	О.Б. Шарварко	<i>[Signature]</i>	Інше

[Handwritten signature]