Інформаційно-аналітична довідка про звернення громадян,
що надійшли на адресу обласної державної адміністрації,
райдержадміністрацій та міських рад територіальних громад
протягом 2021 року

На виконання вимог 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», розпоряджень голови облдержадміністрації від 14.02.2008 № 48 «Про забезпечення виконання в області вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008» та від 05.03.2021 № 144 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2020 році та забезпечення виконання вимог законодавства України щодо розгляду звернень громадян» та від 01.10.2021 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у І півріччі 2021 року» обласною державною адміністрацією, районними державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування області вживаються заходи щодо оперативного вирішення порушених у зверненнях питань, задоволення законних вимог заявників.

У 2021 році питання організації роботи із зверненнями громадян двічі розглядалися на колегії облдержадміністрації, а також на апаратних нарадах у голови обласної державної адміністрації.

На засіданнях колегії облдержадміністрації: у лютому та вересні 2021 року проаналізовано стан роботи із зверненнями громадян, заслухано звіти окремих голів райдержадміністрацій, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, за результатами яких видані розпорядження голови облдержадміністрації від 05.03.2021 № 144 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2021 році та забезпечення виконання вимог законодавства України щодо розгляду звернень громадян» та від 01.10.2021 № 573 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 1 півріччі 2021 року».

Затверджено графіки проведення моніторингу організації роботи із зверненнями громадян та виконання доручень керівництва стосовно звернень громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях та проведення «днів контролю» в райдержадміністраціях на 2021 рік.

Протягом 2021року перевірки додержання законодавства про звернення громадян проведено у департаментах: регіонального розвитку; фінансів; агропромислового розвитку та економічної політики; культури, молоді та спорту; охорони здоров'я облдержадміністрації; управліннях: інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю; освіти і науки; екології та

державна адміністрація
вх № 4/14-22/34
18 . 01 2022 р.
Підлягає поверненню
до канцелярії

природних ресурсів; цивільного захисту населення та оборонної роботи облдержадміністрації та у Службі у справах дітей облдержадміністрації. Проведено дні контролю у Житомирській, Коростенській, Бердичівській та Новоград – Волинській райдержадміністраціях, у рамках яких здійснено перевірки стану виконання доручень, даних райдержадміністраціям, за результатами розгляду звернень громадян Президентом України, Кабінетом Міністрів України та облдержадміністрацією. За результатами перевірок підготовлено аналітичні довідки, які надіслано керівникам відповідних установ для вжиття дієвих заходів щодо підвищення рівня організації роботи із зверненнями громадян, об'єктивного, всебічного і своєчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства. Оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації здійснювався за розробленими показниками відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади».

Обласною державною адміністрацією проводиться постійний моніторинг додержання законодавства з питань розгляду звернень громадян у структурних підрозділах та районних державних адміністраціях.

У 2021 році підготовлено та з відповідними дорученнями керівництва облдержадміністрації надіслано структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям та виконкомам міських рад чотири інформаційно-аналітичні довідки про роботу із зверненнями громадян, що надійшли на адресу облдержадміністрації, райдержадміністрацій та міських рад територіальних громад з визначенням рейтингів.

Забезпечено щоквартальне звітування керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій про стан організації роботи із зверненнями громадян та заходи щодо підвищення її ефективності.

В області забезпечено 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" (далі – Указ) та актів Уряду щодо розгляду звернень громадян. Створено належні умови для забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення, особистий прийом та одержання обґрунтованої відповіді.

Усі заяви, скарги та пропозиції були зареєстровані в установленому порядку з дотриманням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 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» (із змінами).

Обласною державною адміністрацією проводяться системні заходи щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян, ґрунтовного та всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами перед органами виконавчої влади, усунення причин, що породжують скарги громадян, забезпечення

відкритості і гласності діяльності місцевих органів влади, створені належні умови для розгляду заяв, скарг і пропозицій громадян, забезпечено належний їх розгляд із додержанням встановлених законодавством термінів розгляду та своєчасним наданням відповідей заявникам.

Відповідно вимог Указу керівництвом обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій взято на особистий контроль розгляд звернень громадян та забезпечується проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєне почесне звання України „Мати-героїня", інвалідів війни та Героїв України. Особлива увага приділяється вирішенню проблем з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Звернення громадян зазначених категорій розглядалися особисто головою Житомирської обласної державної адміністрації. Для вирішення питань порушених у зверненнях надавалися відповідні доручення.

Відповідно до ст. 22 Закону України «Про звернення громадян», Указом 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" видано розпорядження голови облдержадміністрації від 29.11.2021 № 66 «Про затвердження графіка особистого прийому громадян на 2021 рік». Графіки особистих прийом керівництва затверджені в усіх районних державних адміністраціях, обласній раді та міських радах територіальних громад, якими передбачено проведення особистих прийомів громадян чотири рази на місяць, у тому числі двох особистих виїзних прийомів посадовими особами установ.

У зв'язку з карантинними обмеженнями проведення особистих прийомів громадян згідно з графіками тимчасово призупинено. Однак керівництвом обласної, районних державних адміністрацій, міськими головами територіальних громад було визначено час пріоритетного прийому громадян похилого віку, осіб з інвалідністю та осіб, які потребували соціального захисту та підтримки. У такий спосіб подано 75727 звернень жителями області.

З метою вирішення питань, з якими звертаються громадяни, що потребують соціального захисту та підтримки, при облдержадміністрації створена комісія з питань розгляду звернень щодо надання матеріальної допомоги малозабезпеченим непрацездатним громадянам, багатодітним і неповним сім'ям, дітям-сиротам, пільговим категоріям населення, а також громадянам, які потерпіли від стихійного лиха або тимчасово потрапили в скрутне матеріальне становище. Одноразова грошова допомога надавалася сім'ям загиблих учасників АТО, внутрішньо переміщеним особам, особам з інвалідністю, учасникам бойових дій, важкохворим громадянам на лікування, протезування, придбання імплантантів, проведення оперативного втручання, на ліквідацію наслідків пожеж тощо.

Протягом 2021 року, за висновками комісії, 1675 жителі області отримали одноразову грошову допомогу на суму 5 млн 304 тис.грн, з них: родинам загиблих учасників АТО – 2 млн 930 тис.грн.

На виконання вимог Указу, для прийому усних звернень громадян та з метою надання громадянам роз'яснень в оперативному режимі з важливих питань життєдіяльності, забезпечено функціонування «гарячих ліній» при обласній державній адміністрації, районних державних адміністраціях, міських радах територіальних громад.

В обласній державній адміністрації забезпечено належне опрацювання, детальний аналіз та контроль за термінами розгляду звернень громадян, що надходять на «гарячу лінію» голови Житомирської облдержадміністрації за номером телефону (0412) 42-02-02.

В усіх департаментах та управліннях обласної державної адміністрації також функціонують телефони «гарячої лінії». У місті Житомирі цілодобово працює телефонна лінія, на яку громадяни міста можуть звернутися для вирішення проблемних питань або повідомити про надзвичайні ситуації на території міста.

На телефонні «гарячі лінії» районних державних адміністрацій та міських рад територіальних громад звернулося 92169 жителів області.

Зокрема на телефонну «гарячу лінію» Житомирського міського інформаційного центру звернулося 61146 жителів міста, на телефонну «гарячу лінію» Бердичівської міської територіальної громади звернулося 27935 жителів міста, на «гарячу лінію» Коростенської міської територіальної громади звернулося 3084 жителі міста.

З метою підвищення кваліфікації працівників органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з питань організації роботи із зверненнями громадян на базі Житомирського регіонального центру підвищення кваліфікації у 2021 році проведено десять дистанційних навчань у режимі онлайн, на яких підвищили кваліфікацію 1023 державні службовці, відповідальні за організацію роботи із зверненнями громадян.

З метою підвищення правової освіти населення, роз'яснення Конституційних прав та свобод людини і громадянина, засобів їх захисту, повноважень органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування постійно ведеться робота щодо надання громадянами безкоштовної правової допомоги та допомоги з соціальних питань через мережу «громадських приймалень», створених у кожній районній державній адміністрації та у міських територіальних громадах при управліннях праці і соціального захисту населення.

В області функціонують чотири центри надання безкоштовної правової допомоги у містах: Бердичеві, Житомирі, Коростені, Новограді-Волинському та 19 бюро надання безкоштовної правової допомоги, які є структурними підрозділами місцевих центрів з надання безкоштовної вторинної допомоги.

На офіційному вебсайті Житомирської обласної державної адміністрації забезпечено функціонування постійно діючої рубрики «Звернення», в якій громадяни можуть ознайомитися із нормами чинного законодавства,

порядком розгляду звернень громадян, порядком проведення особистого прийому громадян посадовими особами обласної державної адміністрації, щоквартально оновленими інформаційно-аналітичними довідками про роботу із зверненнями громадян та статистичними даними про результати їх розгляду. Також у рубриці розміщено інформацію про роботу телефонної «гарячої лінії» голови обласної державної адміністрації на яку громадяни можуть звернутися за номером телефону (0412)42-02-02.

Крім того, відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» громадяни можуть заповнити електронну форму для відправлення звернення, що розміщена на головній сторінці вебсайту облдержадміністрації під назвою «Надіслати звернення».

Протягом 2021 року жителі області мали можливість звернутися до керівництва облдержадміністрації під час онлайн-брифінгів, прес-конференцій, прямих ефірів, телерадіопрограм, участь у більш ніж 50 з яких взяли голова облдержадміністрації, перший заступник облдержадміністрації, заступники голови облдержадміністрації та керівники структурних підрозділів облдержадміністрації. Анонси про проведення вищезазначених заходів та інформація за результатами систематично оприлюднювалася на офіційних вебсайтах обласної та районних державних адміністрації в рубриці «Новини», а також висвітлювалася засобами масової інформації, інтернет-виданнями області та поширювалася у соціальних мережах. Серед них: «Долучайтеся до прямого ефіру з Віталієм Бунечком на «UA: Житомир», «До уваги ЗМІ! Завтра відбудеться пресбрифінг Житомирської облдержадміністрації щодо земельної реформи», «Вакцинація – це ефективна «зброя», яка протидіє поширенню короновірусу», «Закликаю жителів Житомирщини вакцинуватися та вберегти своє життя» та інші. З початку 2021 року на офіційному вебсайті облдержадміністрації було опубліковано більше 150 публікацій із роз'ясненнями керівництва облдержадміністрації на запитання громадян з актуальних питань.

Вищезазначені заходи спрямовані на забезпечення відкритості дій влади та сприяють налагодженню ефективної взаємодії з громадськістю.

Протягом 2021 року обласною державною адміністрацією, районними державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування області отримано та опрацьовано 166066 звернень громадян, у тому числі 681 повторне звернення та 702 колективних, що на 6575 звернень менше ніж за 2020 рік. З урахуванням колективних звернень до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування звернулося 204146 жителів області.

Із загальної кількості звернень - 90339 (54,3%) надійшло поштою, у тому числі електронною поштою – 5983 (3,6%), отримано під час особистих прийомів - 75727 (45,6%).

За результатами розгляду звернень вирішено позитивно – 104385 (62,8%), дано роз'яснення - 24635 (14,8%) з посиланням на правові норми або необхідність вжиття додаткових дій з боку заявників, відмовлено

у задоволенні - 1683 (1,%), оскільки вирішення порушених питань не передбачено чинним законодавством.

Протягом 2021 року у зверненнях до органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування жителі області порушили 171053 питання. Найбільш чисельною групою є питання соціального захисту – 59714 або 35,9% від загальної кількості питань, аграрної політики і земельних відносин – 55824 або 33,6%; комунального господарства – 11519 або 6,9%; житлової політики - 3401 або 2%; охорони здоров'я - 2830 або 1,7%.

За період з 01 січня по 31 грудня 2021 року на адресу обласної державної адміністрації надійшло 14443 звернення від жителів області, з них: письмових звернень - 14422, у тому числі електронною поштою -116 та 21 поданих під час особистих прийомів. З усіх звернень заяви (клопотання) становлять - 14430, скарги – 10 та пропозиції - 3.

З урахуванням 137 колективних звернень до обласної державної адміністрації звернулося 24788 осіб, якими порушено 14517 питань, з них: взято на контроль - 13880 (95,6%). Найчастіше колективні звернення надходили від жителів Житомирського району – 58 (42,3%), м. Житомира - 32 (23,4%), Коростенського - 20 (14,6%) та Бердичівського районів – 7 (5,1%).

Протягом 2021 року від центральних органів державної влади, до яких звернулися жителі області, на розгляд та виконання надійшло 12108 звернень, що складає 83,8% від усіх звернень, отриманих обласною державною адміністрацією за звітний період, зокрема з: Офісу Президента України надійшло 275 звернень (1,9 %), Кабінету Міністрів України – 62 звернення (0,4%), Верховної Ради України - 40 звернень (0,3 %) та 11390 звернень надійшло від ДУ «Урядовий контактний центр», що становить 78,8% від загальної кількості та 341 звернення (2,4%) від інших державних установ та організацій.

На телефонну «гарячу лінію» голови облдержадміністрації у 2021 році звернулося 84 жителі області, які порушили 98 питань.

Порівняно з аналогічним періодом попереднього року кількість звернень громадян збільшилася на 2326 звернень (у 2020 році – 12117).

Усі звернення зареєстровано та опрацьовано відповідно до вимог чинного законодавства.

За результатами розгляду 4329 (26,3%) звернень задоволено, на 9443 (65,3%) звернення надано роз'яснення, 48 (0,3%) звернень переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян», 36 (0,2%) звернень, що не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» 587 (4 %) звернень перебуває у стадії розгляду в обласній державній адміністрації.

Як свідчить аналіз надходження звернень громадян за територіальною ознакою, протягом звітного періоду найбільше звернень до обласної державної адміністрації надійшло від жителів таких районів та міст області: Житомирського району – 10980 або 44,3 % від загальної кількості,

м. Житомира - 3943 або 15,9 %, Коростенського – 3772 або 15,2% та Новоград-Волинського районів – 1798 або 7,3 %.

За характером питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях до облдержадміністрації, питання соціального захисту складають 6738 (46,4%) від загальної кількості питань. Перш за все це: визначення соціального статусу, клопотання щодо надання матеріальної та гуманітарної допомоги, у тому числі на лікування, оформлення житлових субсидій, призначення та вчасної виплати різних видів соціальної допомоги, перегляду розміру пенсії, забезпечення інвалідів спецавтомобілями, визначення соціального статусу, забезпечення інвалідів санаторно-курортним лікуванням або надання відповідної компенсації, виплата передбачених законодавством компенсацій постраждалим від аварії на ЧАЕС, робота закладів соціального захисту, діяльність будинків-інтернатів тощо. Найбільше питань цієї тематики порушили жителі Житомирського - 2192 та Коростенського районів -1206, м. Житомира – 1093.

На другому місці питання комунального господарства – 3940 питань або 27,1% від загальної кількості. Актуальними залишаються питання щодо тарифів та розрахунків за оплату житлово-комунальних послуг, якісне надання житлово-комунальних послуг, необхідності проведення ремонту та експлуатація будинків, комунальних мереж, благоустрій прибудинкових територій. Найбільше питань цієї тематики порушили жителі Житомирського – 1292, Коростенського районів – 346, міст Житомира – 888 та Бердичева – 373.

Третє місце за актуальністю посідають питання охорони здоров'я – 1097 питань або 7,6% від загальної кількості. У цій тематичній групі громадяни найчастіше порушують питання стосовно короновірусу, надання безоплатної медичної допомоги, забезпечення ліками, неналежного функціонування державних і комунальних закладів. Найбільше питань цієї тематики порушили жителі Житомирського – 336 та Коростенського районів – 127, м. Житомира – 295.

На четвертому місці питання транспорту і зв'язку – 559 або 3,9% від загальної кількості. Переважна більшість це: пільговове перевезення соціально незахищених категорій населення, транспортне сполучення, вартість перевезень. Найбільше питань цієї тематики порушили жителі м. Житомира – 193, Житомирського – 115, Коростенського районів – 98.

На п'ятому місці питання аграрної політики та земельних відносин - 438 або 3% від загальної кількості. Зокрема це: питання приватизації, оренди, успадкування, отримання державних актів на землю, діяльності окремих сільськогосподарських підприємств, земельних конфліктів. Найбільше питань цієї тематики порушили жителі Житомирського - 217, Коростенського – 59 та Новоград-Волинського районів – 43.

Найчастіше за допомогою до обласної державної адміністрації звертаються найменш соціально захищені категорії громадян, люди похилого віку, громадяни, які значною мірою втратили здоров'я і працездатність.

Так, протягом 2021 року до обласної державної адміністрації надійшло звернень: від членів сімей загиблих військовослужбовців - 456, від інвалідів війни – 163, від учасників війни та бойових дій – 123, від членів багатодітних сімей та одиноких матерів – 541, від потерпілих від аварії на ЧАЕС – 142, від інвалідів загального захворювання, ветеранів праці та інших пенсіонерів - 3659 звернень.

В обласній державній адміністрації створені належні умови для розгляду звернень громадян, запроваджено дієвий контроль за повним, кваліфікованим та об'єктивним розглядом звернень, не допускається надання необґрунтованих відповідей заявникам.

Увага керівництва органів державної виконавчої влади, органів місцевого самоврядування постійно акцентується на необхідності підвищення відповідальності посадових осіб за забезпечення своєчасного розгляду звернень громадян, що дає можливість оперативно вирішувати порушені жителями області проблеми та задовольняти законні їх вимоги.

Додатки:

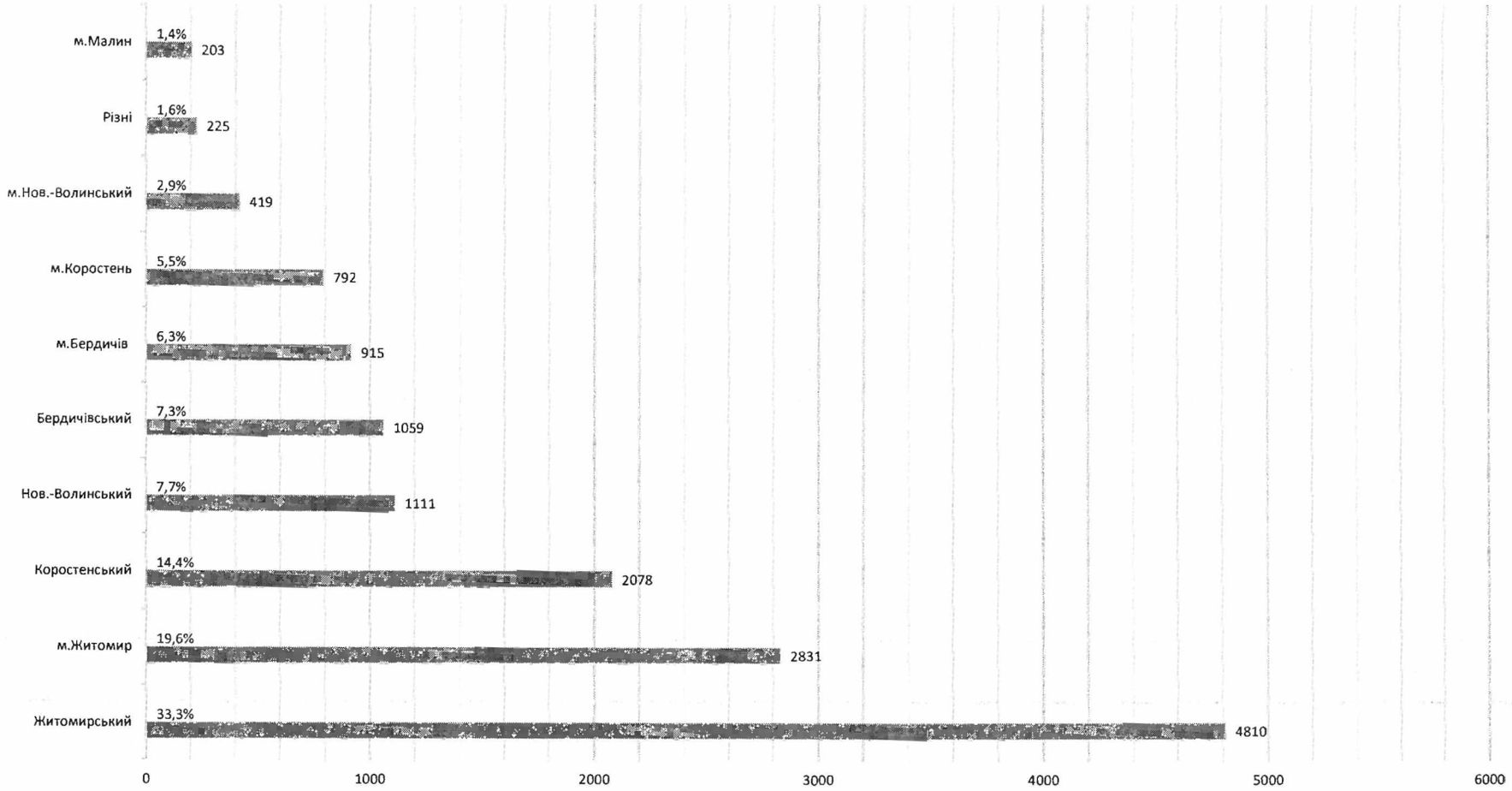
1. Інфографіка. Аналіз кількості звернень громадян, які надійшли до Житомирської обласної державної адміністрації протягом 2021 року.
2. Інфографіка. Структура надходжень звернень громадян до Житомирської обласної державної адміністрації від установ - кореспондентів протягом 2021 року.
3. Інфографіка. Порівняльний аналіз питань, порушених у зверненнях громадян до Житомирської обласної державної адміністрації протягом 2020 - 2021 років.
4. Інфографіка. Порівняльний аналіз кількості звернень, які надійшли до Житомирської обласної державної адміністрації протягом 2020 - 2021 років від найменш соціально захищених категорій громадян.

Начальник управління з питань
організаційної роботи, взаємодії з
органами місцевого самоврядування
та органами виконавчої влади –
заступнику керівник апарату
обласної державної адміністрації Олександр БАБИЧ

Тетяна ХОМЕНКО
(0412) 47-09-39

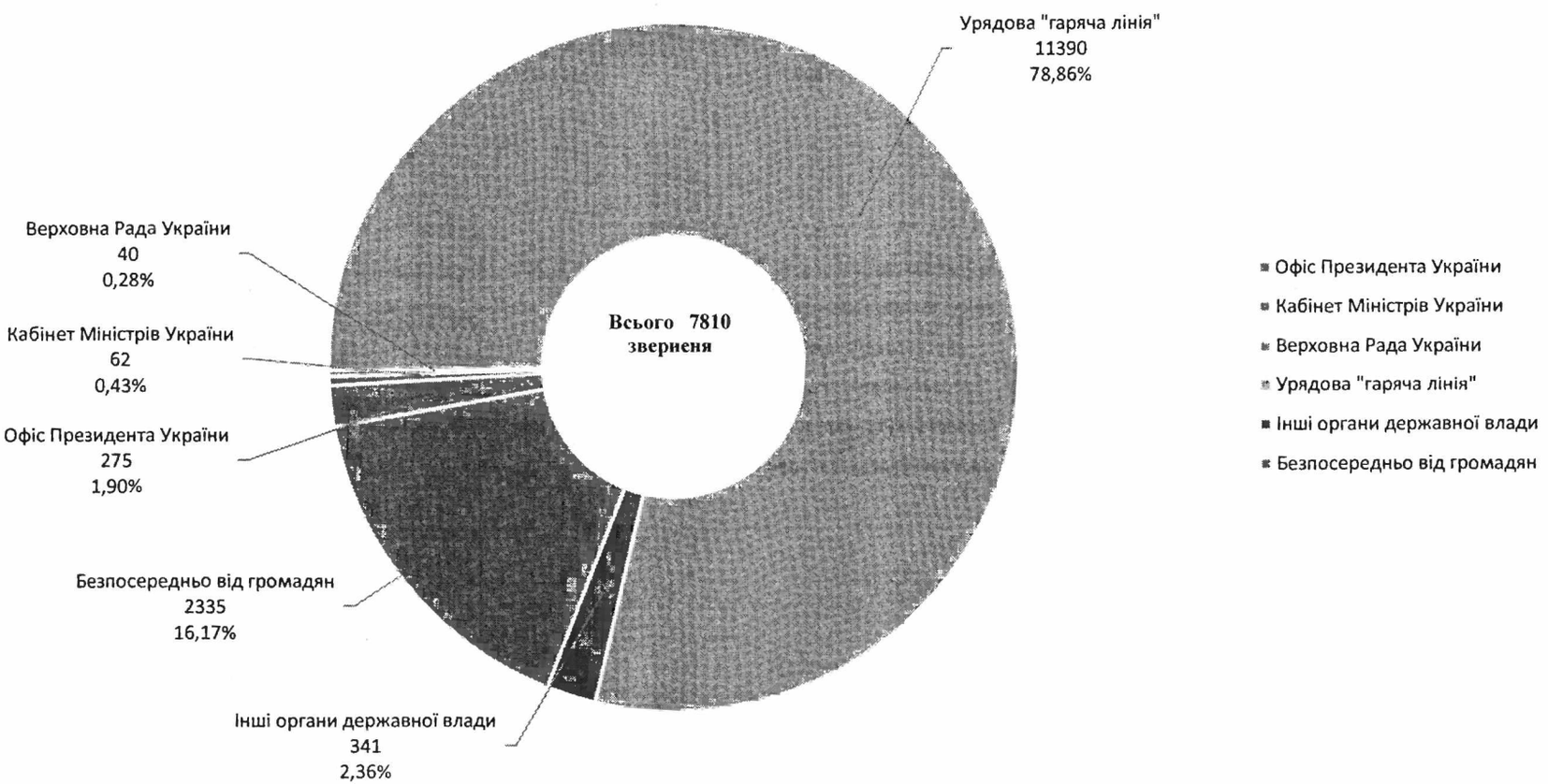
Додаток 1

Аналіз кількості звернень громадян, які надійшли до Житомирської обласної державної адміністрації від жителів області протягом 2021 року



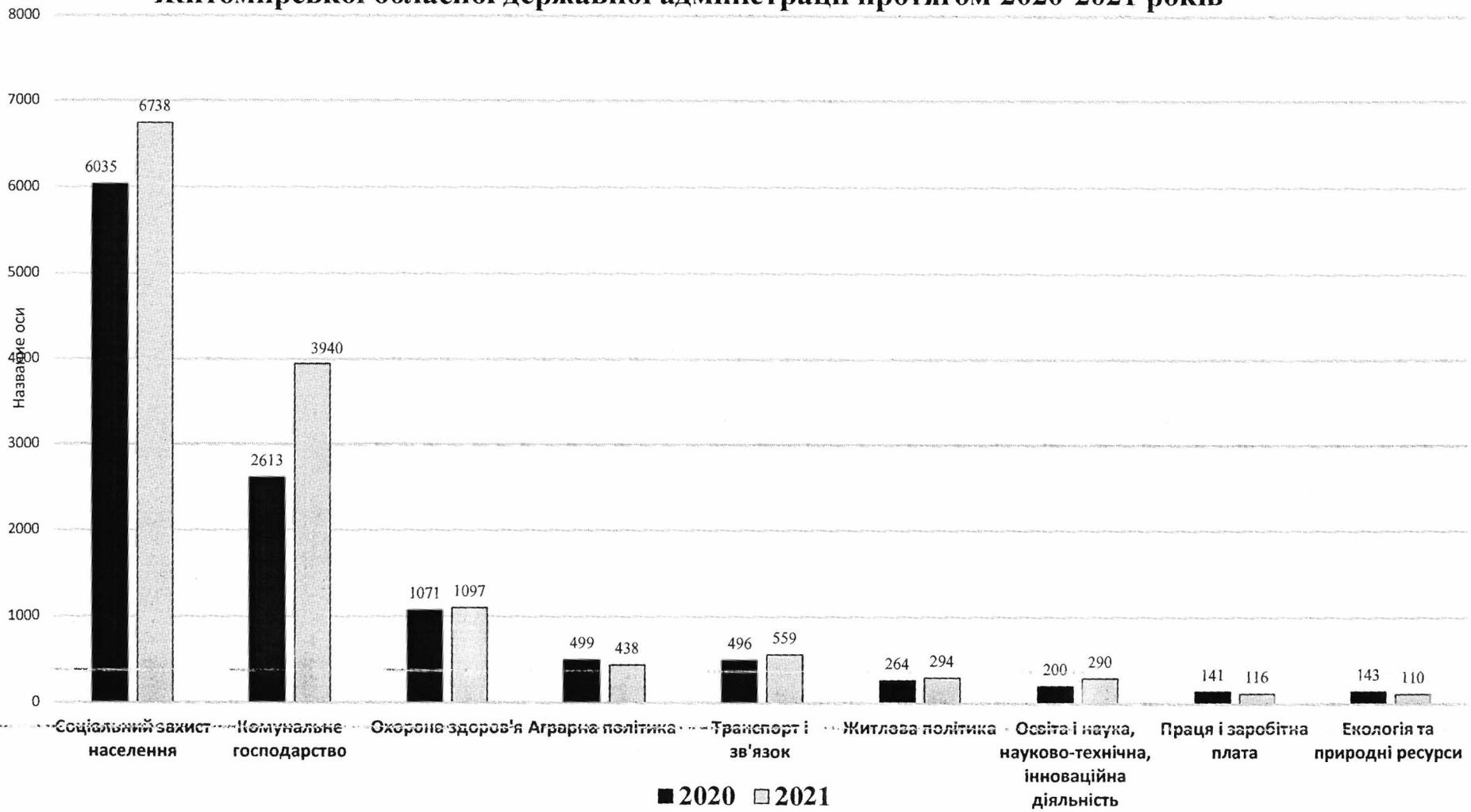
Додаток 2

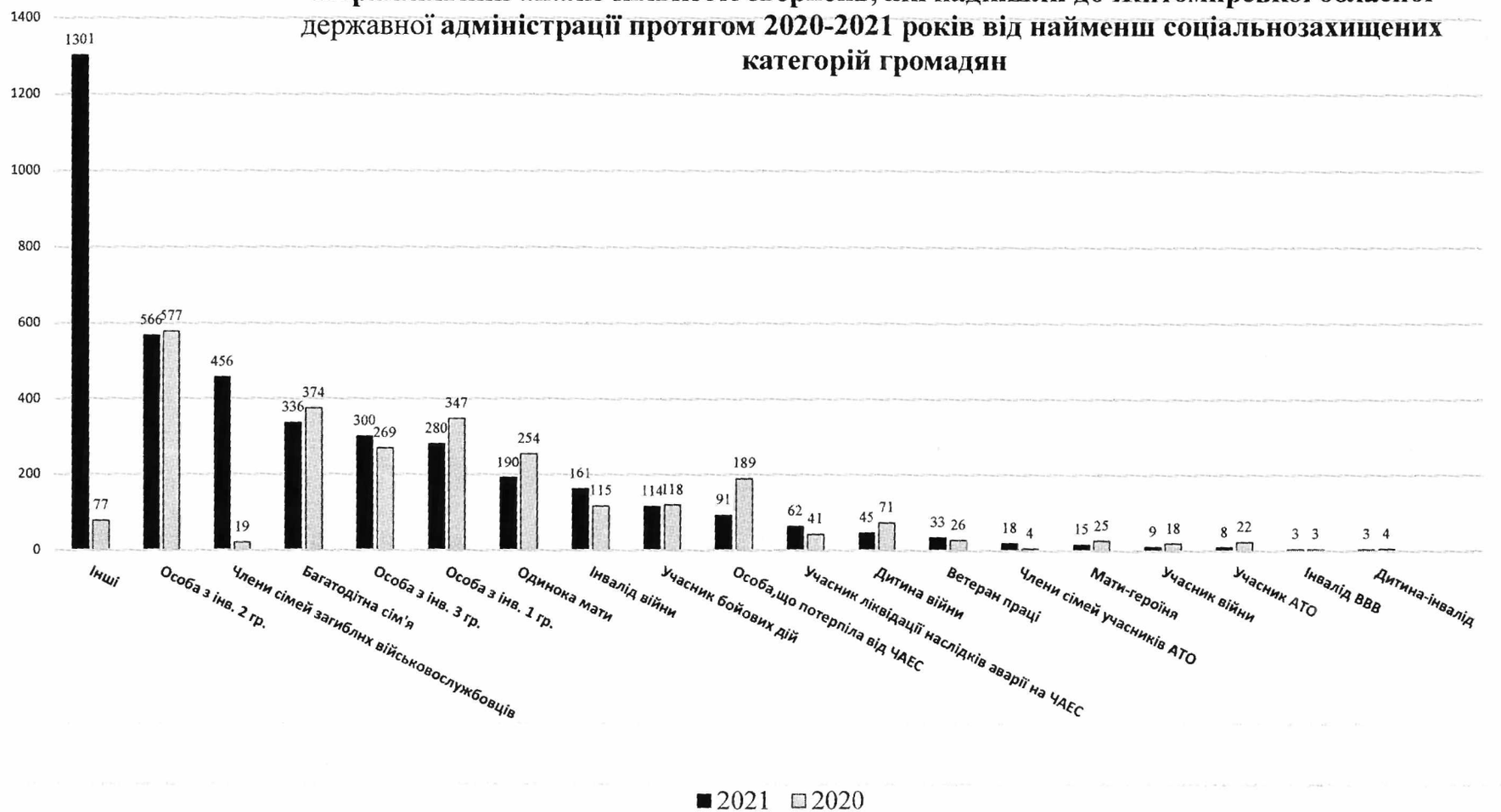
Структура надходження звернень громадян до Житомирської обласної державної адміністрації від установ-кореспондентів протягом 2021 року



Додаток 3

Порівняльний аналіз питань, порушених у зверненнях громадян до Житомирської обласної державної адміністрації протягом 2020-2021 років



Додаток 4

Порівняльний аналіз кількості звернень, які надійшли до Житомирської обласної державної адміністрації протягом 2020-2021 років від найменш соціальнозахищених категорій громадян