

Інформаційно-аналітична довідка про звернення громадян,
що надійшли на адресу обласної державної адміністрації, райдержадміністрацій
та виконкомів міських рад міст
обласного значення протягом січня-червня 2022 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», розпорядження голови облдержадміністрації від 14.02.2008 № 48 «Про забезпечення виконання в області вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008» обласною державною адміністрацією, районними державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування області вживаються заходи щодо оперативного вирішення порушених у зверненнях питань, задоволення законних вимог заявників.

За звітний період райдержадміністраціями та виконкомомі міських рад опрацьовано 10523 звернення, що на 2042 звернення менше порівняно з відповідним періодом минулого року.

Протягом першого півріччя 2022 року на розгляд до облдержадміністрації надійшло 3892 звернення від жителів області, з них: надійшло поштою – 698, безпосередньо від громадян – 812, електронною поштою – 86.

У порівнянні з відповідним періодом минулого року кількість звернень громадян зменшилася на 3918 одиниць.

З усіх звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації, 99,7 % складають заяви (клопотання), 0,2 % – скарги та 0,06 % пропозиції.

З урахуванням 58 колективних звернень до облдержадміністрації звернулися 7381 жителів області, що на 5436 менше ніж за аналогічний період минулого року.

Через центральні органи державної влади, до яких звернулися жителі області, на розгляд та виконання до облдержадміністрації надійшло 3080 звернень, що складає 79,1 % від усіх звернень, отриманих обласною державною адміністрацією за звітний період. Зокрема з: Офісу Президента України надійшло 55 звернень (1,8 %), Кабінету Міністрів України – 25 звернень (0,8%), Верховної Ради України – 5 звернень (0,1 %), ДУ «Урядовий контактний центр» – 2994 звернення (97,2 %) від загальної кількості.

Найбільше звернень надійшло до обласної державної адміністрації від жителів Житомирського району – 1583, м Житомира – 768 та від жителів Коростенського району – 503.

У зверненнях до облдержадміністрації громадяни порушили 3905 питань, з яких 73710 взято на контроль.

За результатами розгляду за станом на 01 липня 2021 року позитивно вирішено 968 питань або 26,1 % від загальної кількості, надано роз'яснення норм законодавства або повідомлено про необхідність вжиття додаткових дій для їх вирішення 2049 звернень або 52,6 %, переслано за належністю відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян» – 14 звернень або 0,3 % та 827 звернень або 21,2 % перебуває на контролі у стадії розгляду.

У тематиці звернень домінують питання соціального захисту населення - 2225 або 57 % від загальної кількості порушених питань. Найчастіше у зверненнях порушувалося питання відмови у призначенні субсидії на наступний термін для домогосподарств, які користувалися житловою субсидією впродовж опалювального періоду 2021/2022 року. Отримувачі різних видів державної соціальної допомоги, зокрема багатодітні та малозабезпечені сім'ї, одинокі матері, особи з інвалідністю та інші громадяни пільгових категорій зверталися за сприянням у пришвидшенні виплати коштів, потребували роз'яснень щодо умов отримання фінансової підтримки з боку держави, надання матеріальної та гуманітарної допомоги, у тому числі на лікування, визначення соціального статусу, забезпечення осіб з інвалідністю санаторно-курортним лікуванням або надання відповідної компенсації, виплата передбачених законодавством компенсацій постраждалим від аварії на ЧАЕС тощо.

Найбільше таких питань порушили жителі Житомирського району – 962, м. Житомира – 338, Коростенського району – 295, та Новограда - Волинського району - 188.

Найменше питань цієї категорії порушували жителі м. Малина – 23 та м. Новограда -Волинського – 83.

На другому місці за актуальністю - питання комунального господарства – 565 або 14,5 % від загальної кількості.

Так, громадянами все частіше порушувалися питання тарифів та розрахунків у комунальній сфері, відсутності та якості надання житлово-комунальних послуг, зокрема централізованого водопостачання. Основні нарікання: протікання дахів будинків, невідремонтовані під'їзди та внутрішньо будинкові мережі, затоплені підвали, відсутність належного утримання територій біля будинків, а також незадовільна робота працівників підприємств і організацій комунальної сфери.

Найбільше таких звернень надійшло від жителів Житомирського району – 163, м. Житомира – 151, Коростенського району – 173, Бердичівського району – 47 районів та м. Бердичева – 46.

Найменше питань цієї категорії порушували жителі м. Малина – 7 та м. Новограда - Волинського – 15.

На третьому місці за актуальністю питання охорони здоров'я – 303, або 7,8 % від загальної кількості.

У своїх зверненнях громадяни нарікали на неналежну організацію надання екстреної медичної допомоги, проблеми в отриманні електронних рецептів на ліки, забезпечення хворих на цукровий діабет медичними препаратами на пільгових умовах, належне функціонування державних та комунальних закладів тощо.

Найбільше таких питань порушили жителі Житомирського району – 94, м. Житомира – 91 та Коростенського району – 47.

Найменше питань цієї категорії порушили жителі м. Малина – 1 та м. Новограда - Волинського – 6.

На четвертому місці питання транспорту і зв'язку – 127 або 3,3 % від загальної кількості.

Актуальними залишаються питання реалізації права на пільговий проїзд у транспорті загального користування, недотримання санітарних норм в автомобільному транспорті, незадовільний стан та ремонт автомобільних доріг місцевого значення.

Найбільше таких питань порушили жителі м. Житомира – 44, Коростенського району – 25 та Житомирського району – 24.

Найменше питань цієї категорії порушили жителі м. Малина – 2 та м. Новограда - Волинського – 3.

На п'ятому місці питання аграрної політики та земельних відносин – 84 або 2,2 % від загальної кількості.

Проблемним залишається земельні питання: отримання у власність земельних ділянок, відмова сільських рад у наданні дозволу на розроблення проекту землеустрою тощо.

Найбільше таких питань порушили жителі Житомирського – 48 та Бердичівського району – 10.

Найменше питань цієї категорії порушили жителі м. Бердичева та м. Малина по 1.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від найменш соціально захищених категорій громадян – ветеранів та інвалідів війни і праці, членів багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту, підтримки та особливої уваги з боку місцевих органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо задоволення їх повсякденних запитів та життєвих потреб.

Протягом звітної періоду 1195 звернень, що становить 30,7 % від загальної кількості, склали звернення цієї категорії громадян.

Серед зазначеної категорії громадян найбільше звернень на адресу облдержадміністрації надійшло:

від осіб з інвалідністю загального захворювання, ветеранів праці та пенсіонерів – 887 звернень або 22,8 % від загальної кількості;

від членів сімей, загиблих військовослужбовців, вдів – 173 звернення або 4,4 % від загальної кількості;

від членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 73 звернення або 1,9 % від загальної кількості;

від осіб, потерпілих від наслідків аварії на ЧАЕС – 35 звернень або 0,9 % від загальної кількості;

від інвалідів війни та учасників бойових дій – 27 звернень або 0,7 % від загальної кількості.

З метою забезпечення виконання вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» обласною державною адміністрацією, райдержадміністраціями та органами місцевого самоврядування області вживаються заходи з оперативного вирішення порушених у зверненнях питань, задоволення законних вимог заявників, забезпечено звітування щокварталу керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, виконкомів міських рад про стан організації роботи із зверненнями громадян.

Розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 20.01.202 № 17 «Про затвердження графіка особистого прийому громадян на 2022 рік» затверджено графік, яким передбачено проведення особистих прийомів громадян чотири рази на місяць, у тому числі двох особистих виїзних прийомів посадовими особами облдержадміністрації. Протягом звітного періоду керівництвом облдержадміністрації проведено 12 особистих прийомів громадян.

На виконання вимог чинного законодавства для прийому усних звернень громадян у телефонному режимі функціонує «гаряча лінія» голови Житомирської обласної державної адміністрації. За номером телефону (0412) 42-02-02 жителі області можуть звернутися для вирішення особистих питань.

З січня по червень 2021 року на телефонну «гарячу лінію» голови обласної державної адміністрації звернулося 37 жителів області, з метою отримання роз'яснення. У своїх зверненнях громадяни порушували питання роботи комунальних служб, транспорту і зв'язку, соціального захисту тощо.

Усі звернення на телефонну «гарячу лінію» голови обласної державної адміністрації зареєстровані та опрацьовані відповідно до вимог чинного законодавства.

Графік особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації та номер телефону «гарячої лінії» голови обласної державної адміністрації для інформування громадян розміщено на офіційному вебсайті обласної державної адміністрації.

У всіх структурних підрозділах обласної державної адміністрації 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.

За результатами розгляду звернень, які надходили на телефонну «гарячу лінію», позитивно було вирішено питання призначення соціальних допомог багатодітним сім'ям, сім'ям з дітьми, самотніми матерями, субсидій тощо.

Також в усіх районних державних адміністраціях, міських радах на постійній основі працювали телефонні «гарячі лінії», номери телефонів оприлюднено на офіційних вебсайтах. За звітний період звернулося 203264 жителі області. Найбільше, у такий спосіб, звернулося жителів м. Житомира – 171911 та м. Бердичева – 11353.

Головою обласної державної адміністрації, головами районних державних адміністрацій, міськими головами приділяється належна увага розгляду звернень які надходять від найменш соціально захищених категорій громадян.

Відповідно до абзацу 5 пункту 1 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» керівництвом обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій взято на особистий контроль розгляд звернень громадян та забезпечується проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”, інвалідів Великої Вітчизняної війни та Героїв України. Особлива увага приділяється також вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Звернення громадян зазначених категорій розглядалися особисто головою Житомирської обласної державної адміністрації, для вирішення питань надавалися відповідні доручення.

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. Протягом січня-червня 2022 року за висновками комісії з обласного бюджету надано матеріальну допомогу 160 жителям області на суму 334 тис. 500 грн.

На офіційному вебсайті обласної державної адміністрації у рубриці «Звернення» громадяни можуть ознайомитися із порядком проведення особистого прийому громадян посадовими особами облдержадміністрації, розгляду звернень, щокварталу оновленими інформаційно-аналітичними даними про звернення громадян та статистикою за результатами їх розгляду. Також у рубриці розміщено інформацію про телефонну «гарячу лінію» голови облдержадміністрації, на яку громадяни можуть звернутися за номером телефону (0412) 42-02-02. Крім того, громадяни можуть заповнити електронну форму для відправлення звернень, що розміщена на головній сторінці вебсайту облдержадміністрації під назвою «Надіслати звернення».

Протягом звітної періоду у зв'язку з дією обмежень воєнного стану особистий прийом громадян керівництвом обласної адміністрації не проводився, тому актуальна та суспільно-необхідна інформація, зокрема оперативні дані Міноборони, проведення евакуації населення, рекомендації щодо запобігання надзвичайним ситуаціям та правила порятунку, інформація про видачу гуманітарної допомоги, роботу «гарячих ліній» для внутрішньо переміщених осіб та тих, хто постраждав від військової агресії Російської Федерації, та інша, оперативно поширювалася на сайті обласної адміністрації та її сторінках

соціальних мережах Фейсбук і Телеграм, а також у засобах масової інформації та інтернет-виданнях області.

Також начальник обласної адміністрації В. Бунечко інформував жителів Житомирщини про безпекову ситуацію в області під час онлайн-брифінгів та участі у прямих ефірах загальнонаціонального інформаційного телерадіомарафону «Єдині новини».

З метою підвищення кваліфікації працівників органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з питань організації роботи із зверненнями громадян на базі Житомирського обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій у січні - червні 2022 року проведено 8 навчань з питань забезпечення належного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства на яких підвищили кваліфікацію 75 державних службовців та посадові особи органів місцевого самоврядування, відповідальних за організацію роботи із зверненнями громадян.

Обласною державною адміністрацією вживаються заходи щодо належного розгляду звернень громадян та вирішення порушених ними питань, забезпечується реалізація конституційного права громадян щодо одержання обґрунтованої, повної та своєчасної відповіді на звернення.

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

Додатки:

1. Інфографіка. Аналіз кількості звернень громадян, які надійшли до Житомирської обласної державної адміністрації протягом січня – червня 2022 року на 1 арк. в 1 прим.
2. Інфографіка. Структура надходжень звернень громадян до Житомирської обласної державної адміністрації від установ - кореспондентів протягом січня - червня 2022 року на 1 арк. в 1 прим.
3. Інфографіка. Порівняльний аналіз питань, порушених у зверненнях громадян до Житомирської обласної державної адміністрації протягом січня -червня 2021 - 2022 років на 1 арк. в 1 прим.
4. Інфографіка. Порівняльний аналіз кількості звернень, які надійшли до Житомирської обласної державної адміністрації протягом січня - червня 2021 - 2022 років від найменш соціально захищених категорій громадян на 1 арк. в 1 прим .

Керівник апарату

Олег ШАРВАРКО

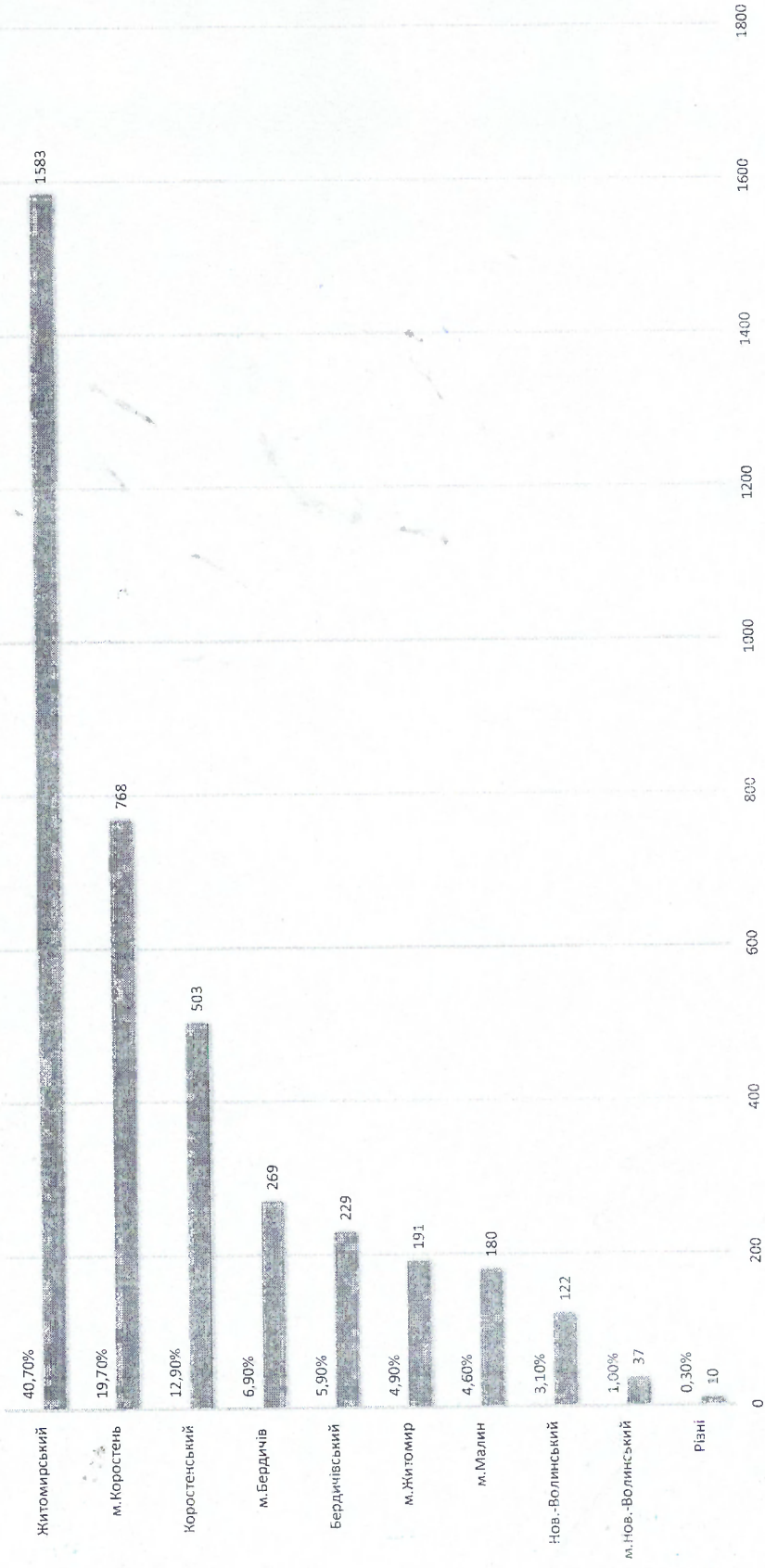
Хоменко Т.Г.
(0412) 47-09-39

Т.Г. Хоменко

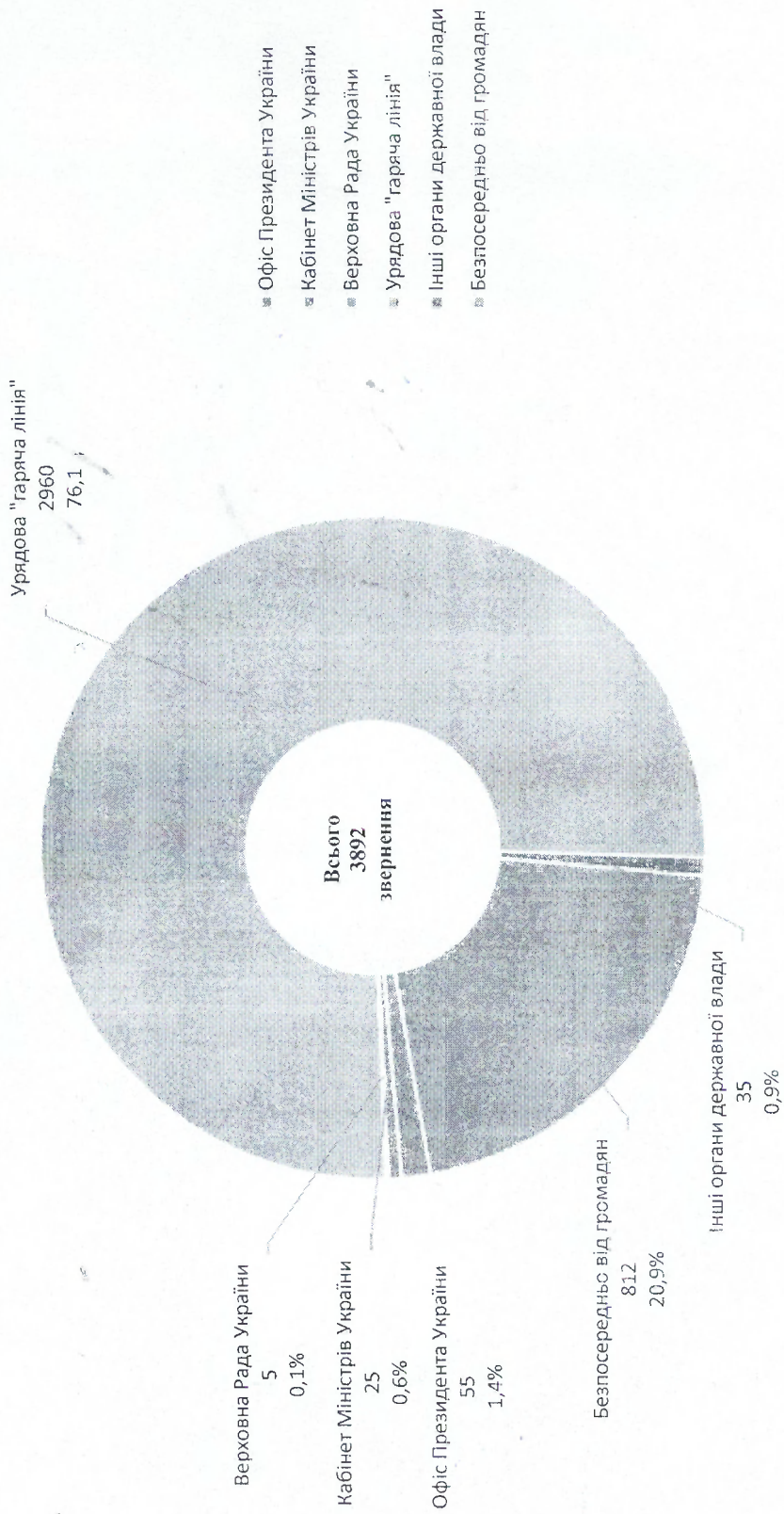
В. Бунечко - І. Комарова *В. Бунечко*

Додаток 1

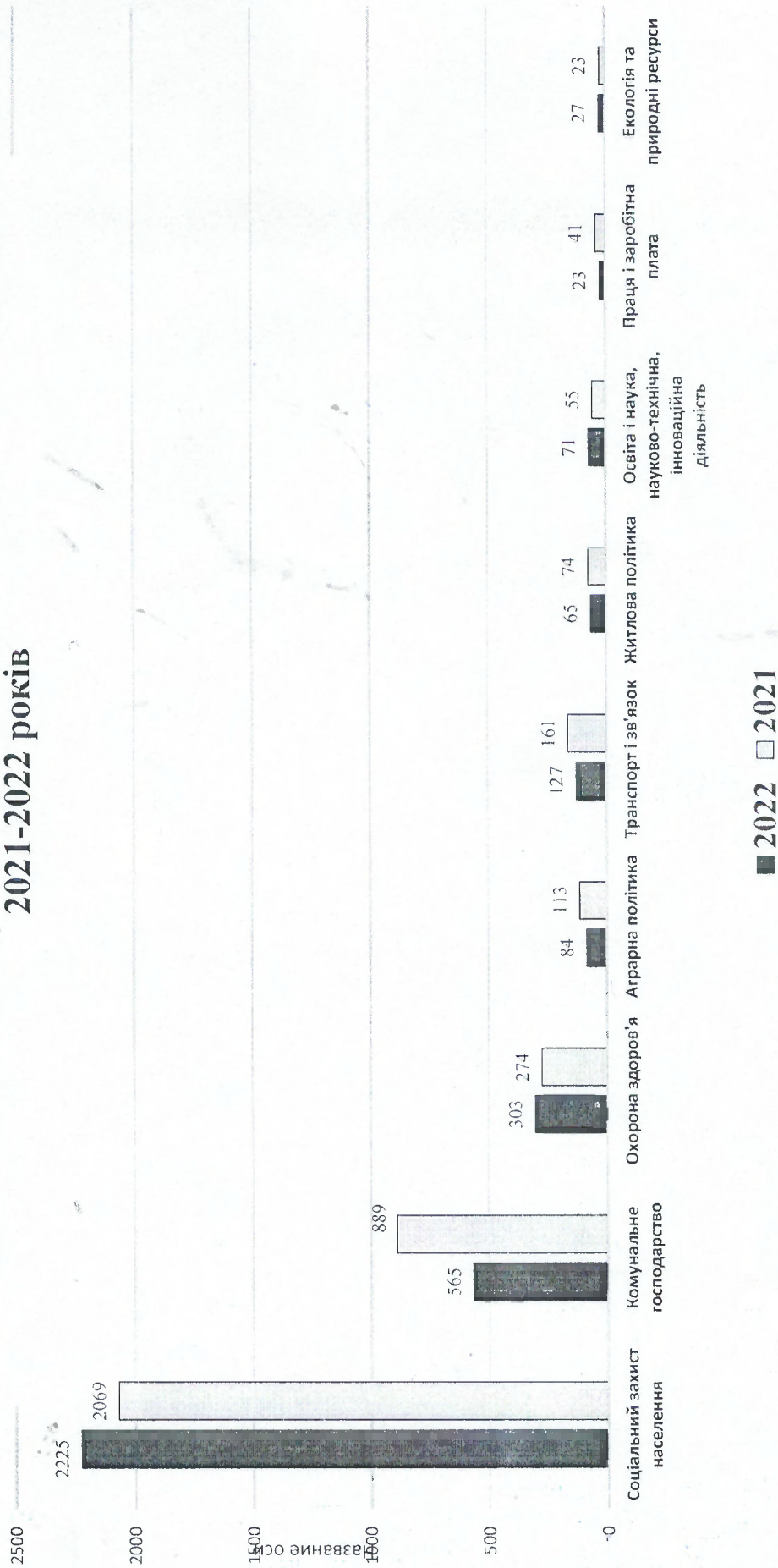
Аналіз кількості звернень громадян, які надійшли до Житомирської обласної військової адміністрації від жителів області протягом січня- червня 2022 року



Структура надходження звернень громадян до Житомирської обласної державної адміністрації від установ-кореспондентів протягом січня-червня 2022 року

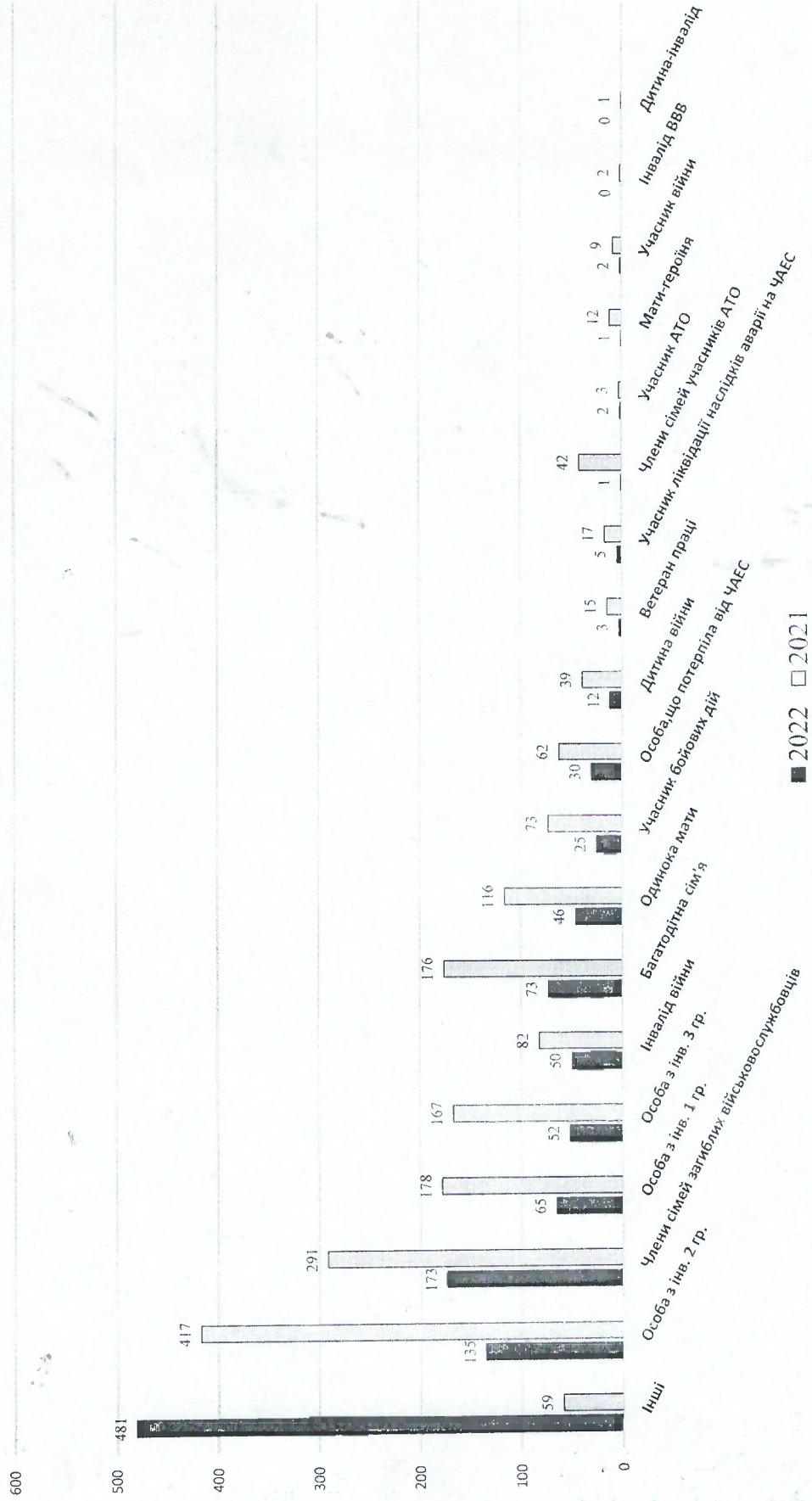


Порівняльний аналіз питань, порушених у зверненнях громадян до Житомирської обласної державної адміністрації протягом січня-червня 2021-2022 років



■ 2022 □ 2021

Порівняльний аналіз кількості звернень, які надійшли до Житомирської військової державної адміністрації протягом січня - червня 2021-2022 років від найменш соціальнозахиснених категорій громадян



Порівняльний аналіз кількості звернень, які надійшли до Житомирської військової державної адміністрації протягом січня - червня 2021-2022 років від найменш соціальнозахисених категорій громадян

