

Начальнику Житомирської
обласної військової
адміністрації
Віталію БУНЕЧКУ

**Інформаційно-аналітична довідка
про розгляд звернень громадян, що надійшли на адресу
обласної військової адміністрації, районних військових
адміністрацій та міських рад у I півріччі 2024 року**

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» (зі змінами), 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) і розпорядження голови обласної державної адміністрації від 14 лютого 2008 року № 48 «Про забезпечення виконання в області вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008» обласною та районними військовими адміністраціями, виконавчими комітетами міст ужито низку організаційних заходів, спрямованих на забезпечення системної роботи із зверненнями громадян, як пріоритетного напряму діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

В області створені належні умови для розгляду звернень громадян, запроваджено дієвий контроль за повним, кваліфікованим та об'єктивним розглядом звернень, проводиться робота стосовно забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом.

Відповідно до першого - дев'ятого абзаців статті 1 Указу № 109 керівництвом обласної військової адміністрації вживалися заходи щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на письмове звернення та особистий прийом з обов'язковим наданням обґрунтованих відповідей відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Органами виконавчої влади та місцевого самоврядування області забезпечено всебічний розгляд питань, які порушуються громадянами, відпрацьована система контролю за своєчасним і якісним розглядом звернень.

Протягом звітнього періоду недопущено надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі звернень іншим органам. Викорінено практику визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень.



Створені належні умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості ознайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень.

Керівництвом Житомирської обласної військової адміністрації, районних військових адміністрацій узято 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 начальником Житомирської обласної військової адміністрації. Для оперативного вирішення питань, порушених у зверненнях цих категорій громадян, керівництвом Житомирської обласної військової адміністрації надавалися відповідні доручення.

Також приділено особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються учасники бойових дій, ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. За перше півріччя 2024 року кількість звернень цих категорій громадян склала вагому частку від загальної кількості звернень.

Запроваджено постійний контроль за організацією роботи посадових та службових осіб зі зверненнями громадян.

Уживалися заходи щодо з'ясування причин, які породжують повторні звернення громадян, недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих, неповних відповідей, усунення причин, що породжують скарги громадян, забезпечення відкритості і гласності. Випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень не встановлено. Протягом звітного періоду відповідальні особи за розгляд звернень громадян до дисциплінарної та іншої відповідальності не притягувалися.

Відповідно до десятого абзацу статті 1 Указу № 109 та з метою надання громадянам в оперативному режимі роз'яснень з важливих питань життєдіяльності, а також для прийому усних звернень громадян забезпечено функціонування «гарячих ліній» у Житомирській обласній військовій адміністрації, районних військових адміністраціях, міських радах територіальних громад.

У Житомирській обласній військовій адміністрації забезпечено належне опрацювання, детальний аналіз та контроль за термінами розгляду звернень громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію» голови Житомирської облдержадміністрації за номером телефону (0412) 42-02-02. У кожному структурному підрозділі обласної військової адміністрації функціонують телефони «гарячої лінії», де громадяни можуть отримати необхідну інформацію

та допомогу у вирішенні нагальних питань. Громадянам надавалися відповідні роз'яснення у телефонному режимі, усні звернення, які потребували додаткового опрацювання, розглядалися у визначений законодавством термін, про результати розгляду заявників повідомлено письмово.

На телефонну «гарячу лінію» голови Житомирської обласної державної адміністрації у січні – червні 2024 року звернулося 13 жителів області, які порушили 15 питань. Зокрема, чотири питання – соціального захисту населення, чотири – охорони здоров'я, три – діяльності комунального господарства тощо.

Протягом I півріччя 2024 року районними військовими адміністраціями, міськими радами територіальних громад на постійній основі забезпечено роботу телефонних «гарячих ліній», на які надійшло 53385 звернень громадян.

У місті Житомирі цілодобово працює телефонна «гаряча лінія», на яку громадяни міста можуть звернутися для вирішення проблемних питань або повідомити про надзвичайні ситуації на території міста, на яку протягом звітного періоду надійшло 43301 звернення. На телефонні «гарячі лінії» Бердичівської міської ради звернувся 9885 жителів міста.

Протягом звітного періоду на телефонні «гарячі лінії» структурних підрозділів обласної військової адміністрації надійшло 184 звернення. Найчастіше громадяни зверталися на «гарячу лінію» Департаменту охорони здоров'я обласної військової адміністрації – 67 звернень, Державного архіву Житомирської області – 40 звернень, Департаменту освіти і науки обласної військової адміністрації – 39 звернень, Служби у справах дітей обласної військової адміністрації – 13, Департаменту агропромислового розвитку та економічної політики та Департаменту регіонального розвитку обласної військової адміністрації по 10.

Найбільш характерні питання, які порушують жителі Житомирської області у телефонному режимі, стосуються комунального господарства. Жителі області гостро реагували на отримані платежі за житлово-комунальні послуги, а саме оскаржували нараховані суми до сплати, у т.ч. нараховану заборгованість, непроведення перерахунку та неврахування субсидії. Нагальними для заявників залишаються питання відновлення і належного утримання житлового фонду та прибудинкових територій, санітарне обрізання гілок, скошування трави, ремонт ліфтів, відновлення газопостачання та електропостачання, подача належної якості гарячого водопостачання та опалення, усунення течі каналізаційної системи. Громадяни висловлювали невдоволення тим, що змушені сплачувати за спожиті комунальні послуги великі суми. Заявники наполягали на правильності обчислення субсидії та здійсненні її перерахунку з метою збільшення. Від отримувачів різних видів соціальної допомоги надходили звернення щодо сприяння у пришвидшенні призначення і виплати державної допомоги сім'ям з дітьми, у тому числі на дітей одиноким матерям, малозабезпеченим сім'ям, особам, які не мають права на пенсію та особам з інвалідністю. Пільговиків передусім хвилювали проблеми реалізації права на пільговий проїзд у громадському транспорті та забезпечення необхідними засобами реабілітації.

Питання охорони здоров'я залишаються актуальними для громадян, зокрема питання, що стосувалися діяльності закладів охорони здоров'я, отримання лікарських засобів за урядовою програмою «Доступні ліки» тощо.

Працівниками органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування надавалася контактна та довідкова інформація про стан розгляду зареєстрованих раніше звернень, роз'яснення стосовно отримання різних видів державної соціальної допомоги та тощо.

Відповідно до третього – п'ятого абзаців статті 2 зазначеного Указу № 109 начальники районних військових адміністрацій, міські голови, керівники структурних підрозділів обласної військової адміністрації двічі на рік особисто звітують перед начальником обласної військової адміністрації про стан організації роботи зі зверненнями громадян та заходи щодо підвищення її ефективності.

Також надсилаються Офісу Президента України інформаційно-аналітичні, статистичні матеріали з питань звернень громадян.

На виконання другого абзацу статті 3 Указу № 109 забезпечено проведення засідань постійно діючої обласної комісії з питань розгляду звернень громадян при Житомирській обласній державній адміністрації. У зв'язку з кадровими змінами затверджено новий склад постійно діючої комісії.

Протягом звітного періоду проведено шість таких засідань, на яких розглянуто 15 питань.

Відповідно до другого абзацу статті 5 Указу № 109 видано розпорядження обласної державної (військової) адміністрації від 23.01.2024 № 17 «Про затвердження графіків перевірок дотримання законодавства про звернення громадян».

Протягом I півріччя 2024 року згідно із затвердженим графіком здійснено перевірки стану організації роботи зі зверненнями громадян на відповідність вимогам чинного законодавства у чотирьох районних військових адміністраціях та дев'яти структурних підрозділах обласної військової адміністрації.

За результатами проведених перевірок акцентовано увагу начальників районних військових адміністрацій та керівників структурних підрозділів обласної військової адміністрації на забезпеченні неухильного виконання вимог чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян, недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, створені умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, наданні можливості ознайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень, з'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян. Підготовлено аналітичні довідки, які надіслано керівникам відповідних установ для вжиття дієвих заходів щодо поліпшення 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 Житомирської обласної військової адміністрації здійснювалося за розробленими показниками відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня

2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади».

На виконання третього абзацу статті 5 Указу № 109 щомісяця проводилися дні контролю, в рамках яких перевірено стан виконання доручень, наданих за результатами розгляду звернень громадян до органів державної влади України. Дні контролю проведені у Бердичівській, Житомирській та Коростенській районних військових адміністраціях. Узагальнені матеріали з дорученнями керівництва обласної військової адміністрації надіслані керівникам вищезазначених установ для вжиття заходів реагування.

На виконання другого абзацу статті 5 Указу № 109 вжито заходи щодо висвітлення у засобах масової інформації області та на офіційних вебсайтах обласної державної адміністрації і її структурних підрозділів відомостей про організацію роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань.

На офіційному вебсайті Житомирської обласної державної адміністрації забезпечено функціонування рубрики «Звернення», в якій громадяни можуть ознайомитися із нормами чинного законодавства, порядками розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому громадян посадовими особами Житомирської обласної військової адміністрації, щокварталу 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 Житомирської обласної державної адміністрації, на яку громадяни можуть звернутися за номером телефону (0412) 42-02-02.

Графік особистого прийому громадян посадовими особами обласної військової адміністрації на 2024 рік оприлюднено на офіційному вебсайті обласної державної адміністрації. Крім того, інформація про проведення особистих прийомів та їх результати систематично оприлюднюється на офіційних вебсайтах обласної та районних державних адміністрацій у рубриці «Новини», а також висвітлюється засобами масової інформації, інтернет-виданнями області та поширюється у соціальних мережах.

Робота з питань звернень громадян систематично висвітлювалася в засобах масової інформації, на офіційних сайтах обласної та районних державних адміністрацій, на сайтах територіальних громад, а також у соціальних мережах «Facebook», «Telegram».

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 надсилання звернення, що розміщена на головній сторінці вебсайту облдержадміністрації під назвою «Надіслати звернення».

Фахівцями відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної військової адміністрації відповідно до четвертого абзацу статті 5 Указу № 109 аналізуються та узагальнюються питання, що порушують заявники, особливо у повторних зверненнях. Передбачено підготовку щоквартальних аналітичних матеріалів із цих питань для керівництва обласної військової адміністрації, що

дає змогу виявити причини та вжити заходів щодо розв'язання найбільш актуальних проблем, з якими звертаються мешканці області до місцевих органів влади.

На виконання другого абзацу статті 6 Указу видано розпорядження обласної військової адміністрації від 24.05.2024 № 218 «Про затвердження графіка особистого прийому громадян на 2024 рік». Графіки особистих прийомів керівництва затверджені в усіх районних військових 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.

Керівництвом обласної, районних військових адміністрацій, міськими головами територіальних громад було проведено 241 особистий прийом громадян та 73 виїзних прийомів громадян, на яких подано 576 звернень громадян.

Протягом I півріччя 2024 року на адресу Житомирської обласної державної (військової) адміністрації надійшло 3269 звернень від жителів області, що на 1153 звернення менше порівняно з аналогічним періодом 2023 року. Найбільше звернень надійшло від жителів Житомирського району – 887, м. Житомира – 607, Коростенського району – 348, Звягельського району – 217, Бердичівського – 115.

З усіх звернень заяви (клопотання) становлять – 3246, скарги – 20 та 3 пропозиції.

Із загальної кількості звернень – 2420 (74 %) надійшло поштою, з них 125 (3,8 %) звернень подані засобами електронного зв'язку.

Протягом I півріччя 2023 року до Житомирської обласної військової адміністрації надійшло 4 повторні звернення, що складає 0,1% від загальної кількості звернень.

Із урахуванням 43 колективних звернень до Житомирської обласної військової адміністрації звернулося 4646 осіб, якими порушено 2444 питання, з них взято на контроль – 2413 (98,7%). Найчастіше колективні звернення надходили від жителів Житомирського району – 22 (51,2%), м. Житомира – 8 (18,6 %) та Коростенського району – 6 (14 %).

Протягом звітнього періоду від центральних органів державної влади, до яких звернулися жителі області, на розгляд та виконання надійшло 2521 звернення, що складає 77,1 % від усіх звернень, отриманих Житомирською обласною військовою адміністрацією за звітний період, зокрема з: Офісу Президента України надійшло 45 звернень (1,3 %), Кабінету Міністрів України – 30 звернень (0,9 %), Верховної Ради України – 20 звернень (0,6 %), державної установи «Урядовий контактний центр» – 2213 (67,6 %) та 213 звернень (6,5 %) - від інших державних установ та організацій.

За характером питань, які порушували громадяни у своїх зверненнях до Житомирської обласної військової адміністрації, питання соціального захисту складають 1717 (52,5%) 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 району – 507 (15,5 %), м. Житомира – 291 (8,9 %), Коростенського району – 188 (5,7 %).

Найменше питань цієї категорії порушили жителі м. Звягеля - 40 (1,2%) та м. Коростеня – 41 (1,2 %).

На другому місці - питання комунального господарства – 539 питань або 16,5 % від загальної кількості. Актуальними залишаються питання щодо тарифів та розрахунків за оплату житлово-комунальних послуг, якісного надання житлово-комунальних послуг, необхідності проведення ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж, благоустрою прибудинкових територій. Найбільше питань цієї тематики порушили жителі Житомирського району – 165 (18,7 %) та м. Житомира – 104 (17,2 %). Найменше звернень з цього питання надійшло від жителів м. Малина – 12 (15,2%).

Третє місце за актуальністю посідають питання охорони здоров'я – 151 питання або 4,6 % від загальної кількості. У цій тематичній групі громадяни найчастіше порушують питання надання безоплатної медичної допомоги, забезпечення ліками, неналежного функціонування державних і комунальних закладів. Найбільше питань цієї тематики порушили жителі м. Житомира – 51 (8,4 %), Житомирського району – 31 (3,5%) та Коростенського району - 15 (4,3%).

Найменше звернень із цих питань надійшло від жителів м. Малина – 1 та Бердичівського району – 3.

На четвертому місці – питання транспорту і зв'язку – 130 або 4% від загальної кількості питань. Переважна більшість – це пільгове перевезення соціально незахищених категорій населення, транспортне сполучення, вартість перевезень, ремонт автомобільних доріг тощо.

Найбільше питань цієї тематики порушили жителі м. Житомира – 31 (5,1 %), Коростенського району - 25 (7,2) та Житомирського району – 13 (1,5 %). Найменше звернень з цих питань надійшло від жителів м. Коростеня та м. Малина - по 2 питання.

Найчастіше для отримання матеріальної допомоги звертаються до Житомирської обласної військової адміністрації найменш соціально захищені категорії громадян, люди похилого віку, громадяни, які втратили працездатність. Так, протягом звітнього періоду до Житомирської обласної військової адміністрації надійшло 1134 звернення цієї категорії громадян, а саме: від інвалідів загального захворювання, ветеранів праці та інших пенсіонерів – 996 (30,5 %) звернень, від членів багатодітних сімей та одиноких матерів – 61 (1,9 %), від членів сімей загиблих військовослужбовців – 6 (0,2 %), від інвалідів війни – 43 (1,3 %), від учасників війни та бойових дій – 13 (0,54%), від потерпілих від аварії на ЧАЕС – 15 (0,5 %).

Із 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 непрацевдатним 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 2024 року за рішеннями комісії надано матеріальну допомогу 436 жителям області, на загальну суму 3 447,5 тис. грн.

Усі звернення зареєстровано та опрацьовано 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). На питання, порушені у зверненнях громадян, надано обґрунтовані відповіді у визначений законодавством термін.

За результатами розгляду 903 (27,6 %) звернення вирішено позитивно, на 1330 (40,6 %) звернень дано роз'яснення, 744 (22,7 %) звернення переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян», 15 (0,4 %) звернень, що не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» та 277 (8,4 %) звернень перебувають на розгляді в Житомирській обласній військовій адміністрації.

Питання роботи із зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі керівництва обласної військової адміністрації.

- Додатки: 1. Інфографіка. Аналіз кількості звернень громадян, які надійшли до Житомирської обласної військової адміністрації від жителів області протягом I півріччя 2024 року на 1 арк. в 1 прим.
2. Інфографіка. Структура надходжень звернень громадян до Житомирської обласної військової адміністрації від установ-кореспондентів протягом I півріччя 2024 року на 1 арк. в 1 прим.
3. Інфографіка. Порівняльний аналіз питань, порушених у зверненнях громадян до Житомирської обласної військової адміністрації протягом I півріччя 2023-2024 років на 1 арк. в 1 прим.
4. Інфографіка. Порівняльний аналіз кількості звернень громадян, які надійшли до Житомирської обласної військової адміністрації протягом I півріччя 2023-2024 років від найменш соціально захищених категорій громадян на 1 арк. в 1 прим.

Керівник апарату

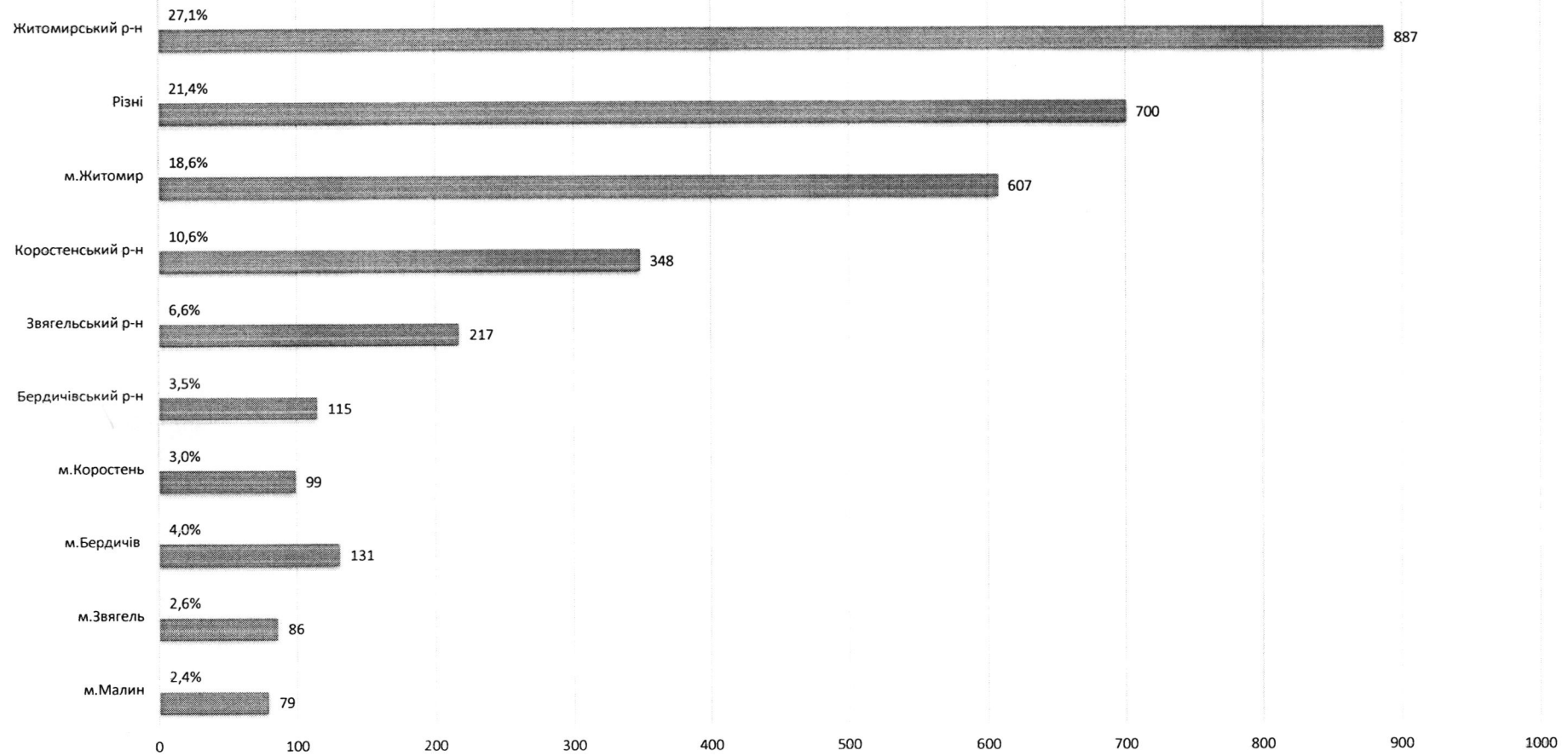
Олег ШАРВАРКО

Тетяна ХОМЕНКО
(0412) 47-09-39

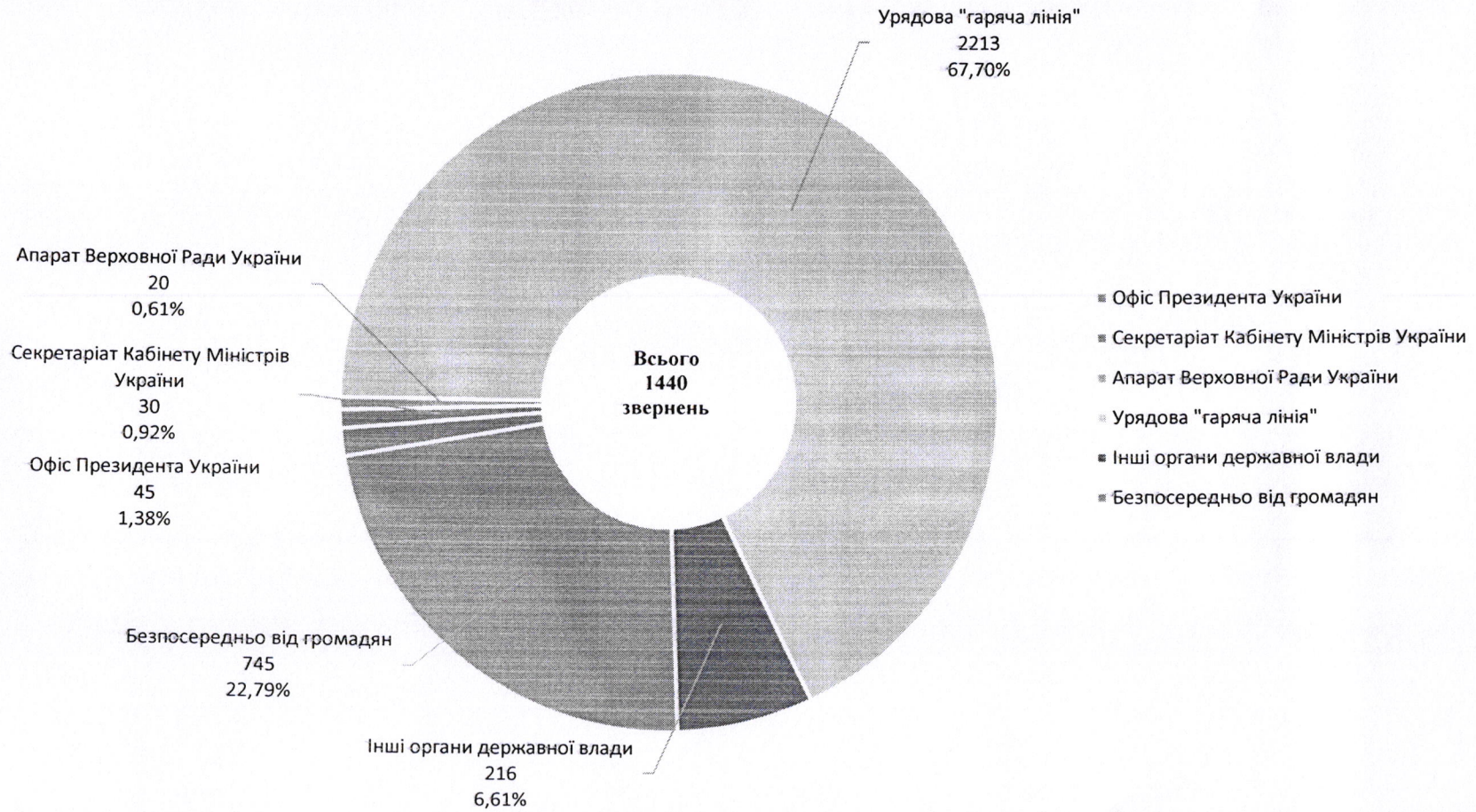
Тетяна Хоменко

Олег Шарварко

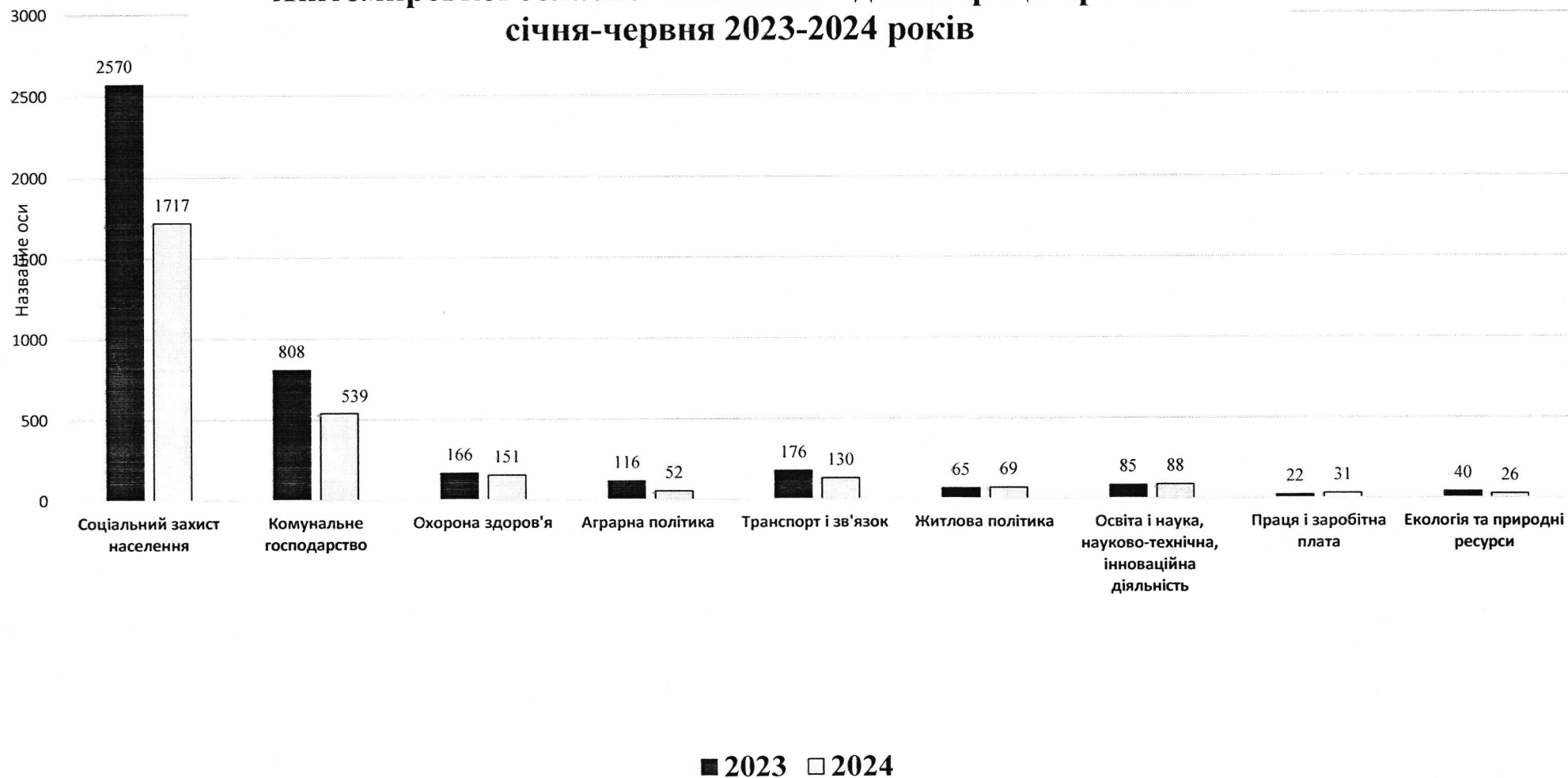
Аналіз кількості звернень громадян, які надійшли до Житомирської обласної військової адміністрації від жителів області протягом січня- червня 2024 року



Структура надходження звернень громадян до Житомирської обласної військової адміністрації від установ-кореспондентів протягом січня-червня 2024 року



Порівняльний аналіз питань, порушених у зверненнях громадян до Житомирської обласної військової адміністрації протягом січня-червня 2023-2024 років



Порівняльний аналіз кількості звернень, які надійшли до Житомирської обласної військової адміністрації протягом I півріччя 2023-2024 років від соціально захищених громадян

