



УКРАЇНА

ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 25.03.2016

м.Івано-Франківськ

№ 153

**Про підсумки роботи із зверненнями
громадян в органах виконавчої
влади області у 2015 році**

Відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою забезпечення реалізації та гарантування прав громадян на звернення до органів державної влади і місцевого самоврядування, підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян:

1. Головам райдержадміністрацій, міським головам міст обласного значення, керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, підприємств, установ та організацій області:

1.1. Забезпечувати кваліфікований і об'єктивний розгляд звернень громадян. Вживати усіх заходів щодо усунення причин, що породжують звернення до органів державної влади вищого рівня та повторні звернення.

1.2. Проаналізувати стан дотримання у 2015 році основних положень Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», усунути виявлені недоліки і забезпечити його неухильне виконання.

1.3. Здійснювати своєчасний розгляд звернень, не допускати порушень термінів розгляду звернень громадян та надавати у встановлені законодавством терміни письмові відповіді авторам звернень за наслідками їх розгляду.

1.4. Розглянути питання щодо підсумків роботи із зверненнями громадян у 2015 році на засіданнях колегій райдержадміністрацій, виконкомів міських рад міст обласного значення та відповідних нарадах.

2. Відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації (Л.Балкова):

2.1. Довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади області у 2015 році та аналітичні дані щодо роботи із зверненнями громадян, наведені в таблицях 1 і 2 та діаграмах (додаються), надіслати структурним підрозділам облдержадміністрації, територіальним органам міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, райдержадміністраціям та виконкомам міських рад міст обласного значення для розгляду і врахування в роботі.

2.2. Здійснювати постійний контроль за виконанням основних положень зазначеного Указу Президента України у структурних підрозділах облдержадміністрації, територіальних органах міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, райдержадміністраціях, виконкомах міських рад міст обласного значення.

3. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання розпорядження покласти на головного відповідального виконавця – відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

4. Співвиконавцям розпорядження до 18.04.2016 року подати головному відповідальному виконавцю інформацію про вжиті заходи для узагальнення та інформування керівництва обласної державної адміністрації.

5. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату облдержадміністрації В. Крецула.

**Голова обласної
державної адміністрації**

Олег Гончарук

Довідка
про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої
влади області у 2015 році

У 2015 році до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування області надійшло 125 853 звернень громадян, що на 15 404 більше, ніж у 2014 році. В тому числі: поштою - 88 580, на особистому прийомі - 37 273. З них: повторних - 1 127, колективних - 2 941, що, відповідно, на 150 і 69 звернень менше, ніж у 2014 році.

Безпосередньо до Івано-Франківської облдержадміністрації від мешканців області та через органи влади вищого рівня надійшло 4 384 звернень громадян, що на 1 896 звернень більше в порівнянні з 2014 роком. З них: на особистому прийомі зареєстровано 197 звернень, надійшло поштою - 4 187 звернень. Проведений аналіз засвідчив, що збільшення кількості звернень відбулося внаслідок великої кількості заяв від учасників антитерористичної операції на сході України та членів їх родин щодо надання одноразової грошової допомоги.

Кількість звернень до облдержадміністрації через органи влади вищого рівня склала 901 (21% від загальної кількості звернень). З них: від Адміністрації Президента України надійшло 489 звернень, Кабінету Міністрів України - 173 звернень, Верховної Ради України - 105 звернень.

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня надійшло від жителів міст Івано-Франківська - 211 (5% від загальної кількості) та Калуша - 87 (2%), Косівського - 74 (2%) та Надвірнянського - 62 (1%) районів. Найменше - з Тлумацького району - 4 (0,09%) та міста Болехова - 6 (0,1%).

Впродовж 2015 року до облдержадміністрації звернулося 11 053 громадяни з урахуванням колективних звернень, яких надійшло 266, що становить 6% від загальної кількості і на 19 звернень більше, ніж за аналогічний період 2014 року.

Аналіз надходження звернень до облдержадміністрації від мешканців області свідчить, що найбільша кількість в розрахунку на 10 тис. населення надійшла з міста Івано-Франківська (57,87), Верховинського (47,62) та Тисменицького (44,77) районів. Найменше - з міста Болехова (17,37), Долинського (20,03), Рожнятівського (20,49) та Городенківського (20,49) районів. У середньому по області на 10 тис. населення за підсумками 2015 року припадало 32 звернення проти 18 в аналогічному періоді минулого року.

Громадяни зверталися передусім із заявами та клопотаннями - 4 198 (96% від загальної кількості звернень), скаргами - 173 (3,9%), а також з пропозиціями та зауваженнями - 13 (0,3%). За результатом розгляду звернень: вирішено позитивно - 1 200, роз'яснено по суті - 1 459. Сукупний показник вирішених позитивно звернень і тих, питання в яких були роз'яснені, за звітний період становить 61% від загальної кількості звернень.

Впродовж 2015 року до облдержадміністрації надійшло 312 повторних звернень, що становить 7,1% від загальної кількості. Найбільше

повторно звернулися мешканці міста Івано-Франківська - 90 та Тисменицького району - 52, найменше - міста Яремче - 3, Долинського - 4, Рожнятівського - 5, Галицького - 5, Богородчанського - 5 районів, не зареєстровано повторних звернень від мешканців міста Болехова. У порівнянні з аналогічним періодом 2014 року кількість повторних звернень зменшилася на 177.

Протягом звітнього періоду громадянами у своїх зверненнях було порушено 4 457 питань, що на 1 904 більше, ніж у 2014 році. Аналіз питань свідчить про те, що найбільш актуальними для мешканців області залишаються питання соціального захисту - 2 798 (63,8% від загальної кількості питань). Передусім, це питання надання одноразової грошової допомоги, встановлення пільг, призначення і виплата державних соціальних допомог, субсидій. Важливим для мешканців області залишається вирішення житлових проблем - 262 звернення (6%). Переважна більшість таких звернень стосувалась надання та кредитування житла. Чимало звернень надійшло від мешканців області щодо вирішення проблем комунального господарства - 240 (5,5%). Це, насамперед, неналежна робота комунальних служб, ремонт покрівель житлових будинків, ліфтів, оплата житлово-комунальних послуг. Серед основних питань актуальної проблематики, які порушували мешканці області, були питання аграрної політики і земельних відносин - 217 (4,9%). Зокрема, авторами звернень порушувались питання щодо виділення земельних ділянок, фінансової підтримки агрокомплексу, врегулювання земельних конфліктів тощо.

Впродовж звітнього періоду усі звернення громадян, що надійшли до облдержадміністрації, перебували на контролі у керівництва та, згідно з резолюціями, були розглянуті відповідальними виконавцями. Крім цього, підготовлено та надіслано 146 інформацій на звернення, які були взяті на контроль органами влади вищого рівня.

Відповідно до Указу Президента України від 7 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” впродовж звітнього періоду облдержадміністрацією здійснювався постійний контроль за організацією роботи із зверненнями громадян та забезпечено всі організаційні заходи щодо виконання його положень, зокрема:

забезпечено функціонування “гарячої” телефонної лінії при облдержадміністрації (розпорядження облдержадміністрації від 18.03.2013 р. № 159 “Про “гарячу” телефонну лінію обласної державної адміністрації”);

затверджено графіки особистого прийому громадян та графіки виїзних прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації (розпорядження обласної державної адміністрації від 28.04.2015 р. № 268 “Про організацію прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації у 2015 році”);

затверджено графіки здійснення перевірок у райдержадміністраціях з питань додержання законодавства про звернення громадян та проведення

дня контролю у райдержадміністраціях та виконкомах міських рад міст обласного значення (розпорядження облдержадміністрації від 25.02.2015 р. № 98 “Про здійснення контролю за роботою із зверненнями громадян”);

забезпечено роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (розпорядження обласної державної адміністрації від 24.03.2015 р. № 178 “Про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян”, від 26.06.2015 р. № 426 “Про внесення змін до складу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян” та від 23.11.2015 р. № 794 “Про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян”).

Крім цього, кварталними планами роботи облдержадміністрації передбачено здійснення перевірок у структурних підрозділах облдержадміністрації.

На виконання пункту 1 Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 обласною державною адміністрацією здійснювалась робота щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, вживались заходи щодо неухильного виконання норм Закону України “Про звернення громадян”, зокрема, створено всі необхідні умови для участі заявників у розгляді поданих ними звернень, надавалася можливість ознайомлюватися з матеріалами перевірок звернень, забезпечено своєчасний та об’єктивний розгляд звернень громадян.

На виконання абзацу 4 пункту 1 вищезгаданого Указу Президента України головою обласної державної адміністрації взято на особистий контроль розгляд звернень і забезпечено першочерговий особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня” та інвалідів Великої Вітчизняної війни. Впродовж 2015 року до облдержадміністрації звернулося 28 багатодітних жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”, 6 інвалідів та 3 ветерани Великої Вітчизняної війни. Більшість порушених ними питань було вирішено позитивно або ж надано на них вичерпні роз’яснення.

Відповідно до абзацу 5 пункту 1 Указу Президента України керівництвом облдержадміністрації особливу увагу приділено вирішенню проблем, з якими зверталися громадяни пільгових категорій: учасники війни та бойових дій - 1004 громадяни, інваліди I-III груп - 509, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи - 25, члени багатодітних сімей - 65, самотні матері - 25 та інші громадяни, які потребують соціального захисту. Питома вага звернень від громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, за звітний період становила 39,3% від загальної кількості (1 722 звернення).

Зокрема, за звітний період соціально незахищеним мешканцям області виплачено одноразову грошову допомогу на лікування та вирішення невідкладних соціально-побутових питань в розмірі 1 млн. 728 тис. 900 гривень. Відповідно до Порядку забезпечення інвалідів автомобілями, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.07.2006 року

№ 999, впродовж 2015 року 20 громадян згаданої категорії забезпечено автомобілями, отриманими в якості гуманітарної допомоги.

На виконання абзацу 9 пункту 1 зазначеного Указу Президента України, з метою оперативного отримання мешканцями області інформації з питань, що їх турбують, у 2015 році при облдержадміністрації забезпечено функціонування “гарячої” телефонної лінії. Протягом звітнього періоду на “гарячу” телефонну лінію звернулося 20 громадян. Мешканці області зверталися, передусім, з питань житлово-комунального господарства - 8, транспорту та зв’язку - 4, земельних питань - 4, питань соціального захисту - 4 громадянина.

З метою здійснення постійного моніторингу та контролю за станом роботи та додержанням законодавства з питань звернень громадян питання щодо організації роботи із зверненнями громадян впродовж звітнього періоду розглядалися на засіданні колегії облдержадміністрації, на нарадах у керівника апарату облдержадміністрації, семінарі за участю керівників райдержадміністрацій. Так, 23.02.2015 року питання про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2014 році розглянуто на засіданні колегії, за результатами якого видано розпорядження облдержадміністрації від 05.03.2015 року № 118 “Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2014 році”. 22 квітня 2015 року відбувся семінар-нарада з головами райдержадміністрацій за участю керівників облдержадміністрації, де, зокрема, обговорювались питання щодо виконавської дисципліни у роботі із зверненнями громадян та аналізувались причини виникнення повторних звернень громадян.

На виконання абзацу 2 пункту 2 Указу Президента України 11.12.2015 року на засіданні колегії облдержадміністрації було заслухано звіти голів райдержадміністрацій.

Відповідно до пункту 3 Указу Президента України в облдержадміністрації продовжує діяти постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. Розпорядженням облдержадміністрації від 23.11.2015 року № 794 “Про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян” було поновлено склад вищезгаданої комісії. Основними питаннями, що виносились на розгляд комісії за звітний період стали: розгляд неодноразових звернень громадян, розгляд звернень, які надійшли від органів влади вищого рівня та перебували на контролі, підсумки роботи “гарячої” телефонної лінії облдержадміністрації тощо.

На виконання абзацу 1 пункту 5 Указу Президента України розпорядженням облдержадміністрації від 25.02.2015 року № 98 “Про здійснення контролю за роботою із зверненнями громадян” затверджено графіки проведення перевірок додержання законодавства з питань звернень громадян в райдержадміністраціях та виконкомах міських рад міст обласного значення.

На виконання абзацу 3 пункту 5 Указу Президента України впродовж 2015 року відповідно до графіку, затвердженого вищезгаданим розпорядженням, працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, у рамках проведення днів контролю, було

здійснено 38 перевірок (28 - у райдержадміністраціях, 10 - у виконкомах міських рад міст обласного значення) виконання доручень, наданих місцевим органам влади Президентом України, обласною державною адміністрацією та іншими органами влади вищого рівня. За результатами перевірок складено відповідні довідки.

Крім цього, відповідно до планів роботи облдержадміністрації було здійснено перевірки стану роботи із зверненнями громадян в окремих структурних підрозділах. За результатами перевірок складено інформаційні довідки.

Відповідно до абзацу 2 пункту 5 Указу Президента України графіки прийому громадян з особистих питань керівництвом облдержадміністрації, узагальнена інформація щодо організації роботи із зверненнями громадян щоквартально оприлюднюються на офіційному веб-сайті облдержадміністрації.

На виконання абзацу 3 пункту 5 Указу Президента України, з метою здійснення додаткових заходів, спрямованих на поліпшення інформованості громадян з питань, що їх турбують, на телеканалах “Галичина”, “РАІ”, “3 студія”, ОДТРК “Карпати”, “Вежа”, а також на районних телерадіокомпаніях проводилися прямі ефіри за участю голови обласної державної адміністрації та його заступників. Так, протягом 2015 року на обласному телебаченні “Галичина” в інформаційній програмі “Вісті” вийшов 131 сюжет за участю голови облдержадміністрації.

Окрім того, голова облдержадміністрації брав участь у програмах “Акцент дня”, “Актуальний репортаж”, “Актуальне інтерв’ю”, “Політична студія”.

Відповідно до абзацу 1 пункту 6 Указу Президента України керівництвом облдержадміністрації здійснювалися прийоми громадян з особистих питань та виїзні прийоми. Протягом звітнього періоду на прийом до керівництва облдержадміністрації звернулося 197 громадян.

В поточному році питання щодо організації роботи із зверненнями громадян й надалі перебуватиме на контролі обласної державної адміністрації.

Аналітичні дані щодо роботи із зверненнями громадян наведені в таблицях 1 і 2 та діаграмах, що додаються.

**Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян апарату
облдержадміністрації**

Людмила Балкова

Таблиця 1

Дані
про звернення громадян, що надійшли до Івано-Франківської облдержадміністрації,
місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування
у 2015 році в порівнянні з 2014 роком

№	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Всіх звернень громадян			З них:									Кількість порушених у зверненнях питань		
					на особистому прийомі			повторних			колективних					
		2014р.	2015р.	+/-	2014р.	2015р.	+/-	2014р.	2015р.	+/-	2014р.	2015р.	+/-	2014р.	2015р.	+/-
1	Обласна державна адміністрація	2488	4384	+1896	259	197	-62	489	312	-177	247	266	+19	2553	4457	+1904
2	Обласна рада	1433	2716	+1283	73	59	-14	17	18	+1	97	73	-24	1443	2718	+1275
3	Районні державні адміністрації	6527	9920	+3393	928	1934	+1006	135	160	+25	362	348	-14	6560	9969	+3409
4	Районні ради	3604	4408	+804	1238	1587	+349	57	38	-19	454	108	-346	3614	4420	+806
5	Міські ради міст обласного значення	10402	11074	+672	1239	1179	-60	96	131	+35	675	1065	+390	10480	11107	+627
6	Міські ради міст районного значення	7536	8258	+722	1014	1085	+71	69	75	+6	210	271	+61	7094	8261	+1167
7	Селищні ради	10029	10534	+505	2205	2334	+129	60	50	-10	175	206	+31	10059	10534	+475
8	Сільські ради	68430	74559	+6129	24476	28898	+4422	354	343	-11	790	604	-186	68695	74602	+5907
9	Разом	110449	125853	+15404	31432	37273	+5841	1277	1127	-150	3010	2941	-69	110498	126068	+15570

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації

Людмила Балкова

Таблиця 2

Дані
про звернення громадян, що надійшли безпосередньо до облдержадміністрації
у 2015 році в порівнянні з 2014 роком

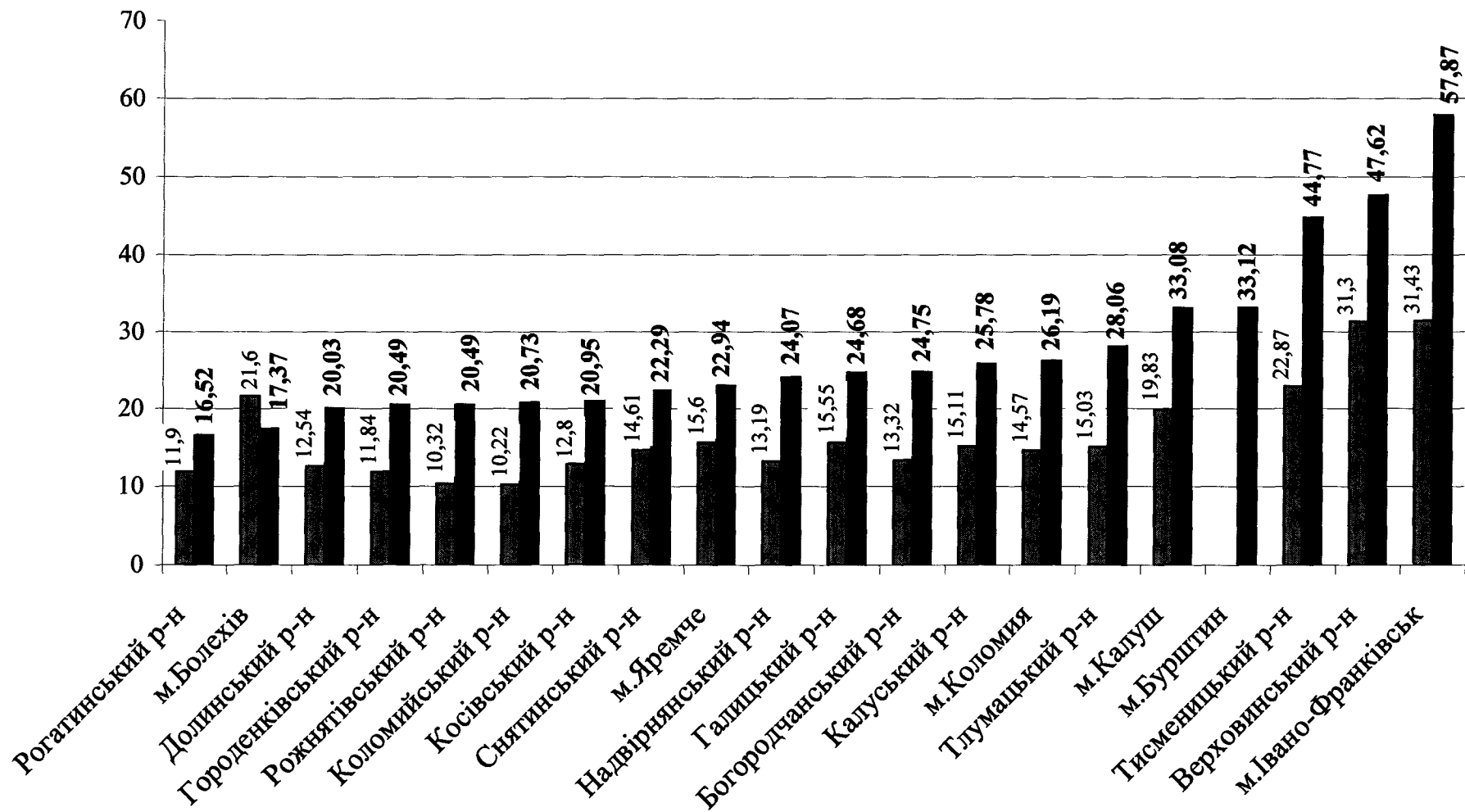
№	Назва районів та міст	Всіх звернень громадян			З них:												Кількість порушених у зверненнях питань		
					на особистому прийомі			повторних			колективних			від органів влади вищого рівня					
		2014р.	2015р.	+/-	2014р.	2015р.	+/-	2014р.	2015р.	+/-	2014р.	2015р.	+/-	2014р.	2015р.	+/-	2014р.	2015р.	+/-
1	Богородчанський	92	171	+79	6	4	-2	3	5	+2	8	12	+4	12	17	+5	95	176	+81
2	Верховинський	92	140	+48	9	10	+1	19	15	-4	11	9	-3	31	51	+20	101	145	+44
3	Галицький	97	154	+57	14	6	-8	17	4	-13	15	5	-10	13	11	-2	103	155	+52
4	Городенківський	67	116	+49	5	5	0	6	11	+5	2	3	+1	17	31	+14	68	117	+49
5	Долинський	87	139	+52	6	1	-5	16	4	-12	16	13	-3	29	43	+14	91	144	+53
6	Калуський	92	157	+65	12	13	+1	13	7	-6	11	2	-9	14	20	+6	93	160	+67
7	Коломийський	104	211	+107	9	6	-3	10	9	-1	5	6	+1	24	37	+13	109	213	+104
8	Косівський	113	185	+72	4	6	+2	19	15	-4	13	13	0	45	74	+29	118	189	+71
9	Надвірнянський	149	272	+123	22	12	-10	22	18	-4	25	22	-3	29	62	+33	154	277	+123
10	Рогатинський	54	75	+21	8	3	-5	18	9	-9	3	5	+2	15	20	+5	56	76	+20
11	Рожнятівський	76	151	+75	5	6	+1	5	5	0	11	9	-2	4	34	+30	77	153	+76
12	Снятинський	97	148	+51	14	15	+1	23	19	-4	8	8	0	21	52	+31	99	154	+55
13	Тисменицький	190	372	+182	19	12	-7	68	52	-16	6	6	0	31	58	+27	190	380	+190
14	Тлумацький	75	140	+65	19	13	-6	14	7	-7	6	2	-4	9	4	-5	75	142	+67
15	м.Івано-Франківськ	751	1383	+632	81	52	-29	138	90	-48	84	100	+16	129	211	+82	774	1393	+619
16	м.Калуш	133	222	+89	7	11	+4	49	26	-23	6	14	+8	57	87	+30	133	227	+94
17	м.Коломия	89	160	+71	5	4	-1	23	6	-17	4	15	+11	33	46	+13	90	160	+70
18	м.Болехів	46	37	-9	3	6	+2	14	0	-14	2	5	+3	6	6	0	45	38	-7
19	м.Яремче	34	50	+16	10	4	-6	4	3	-1	11	9	-2	2	13	+11	34	52	+18
20	м.Бурштин	-	52	-	-	8	-	-	1	-	-	6	-	-	8	-	-	57	-
21	Інші	50	49	-1	1	0	-1	8	6	-2	0	2	+2	12	16	+4	50	49	-1
	Разом	2488	4384	+1896	259	197	-62	489	312	-177	247	266	+19	533	901	+368	2555	4457	+1902

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації

Людмила Балкова

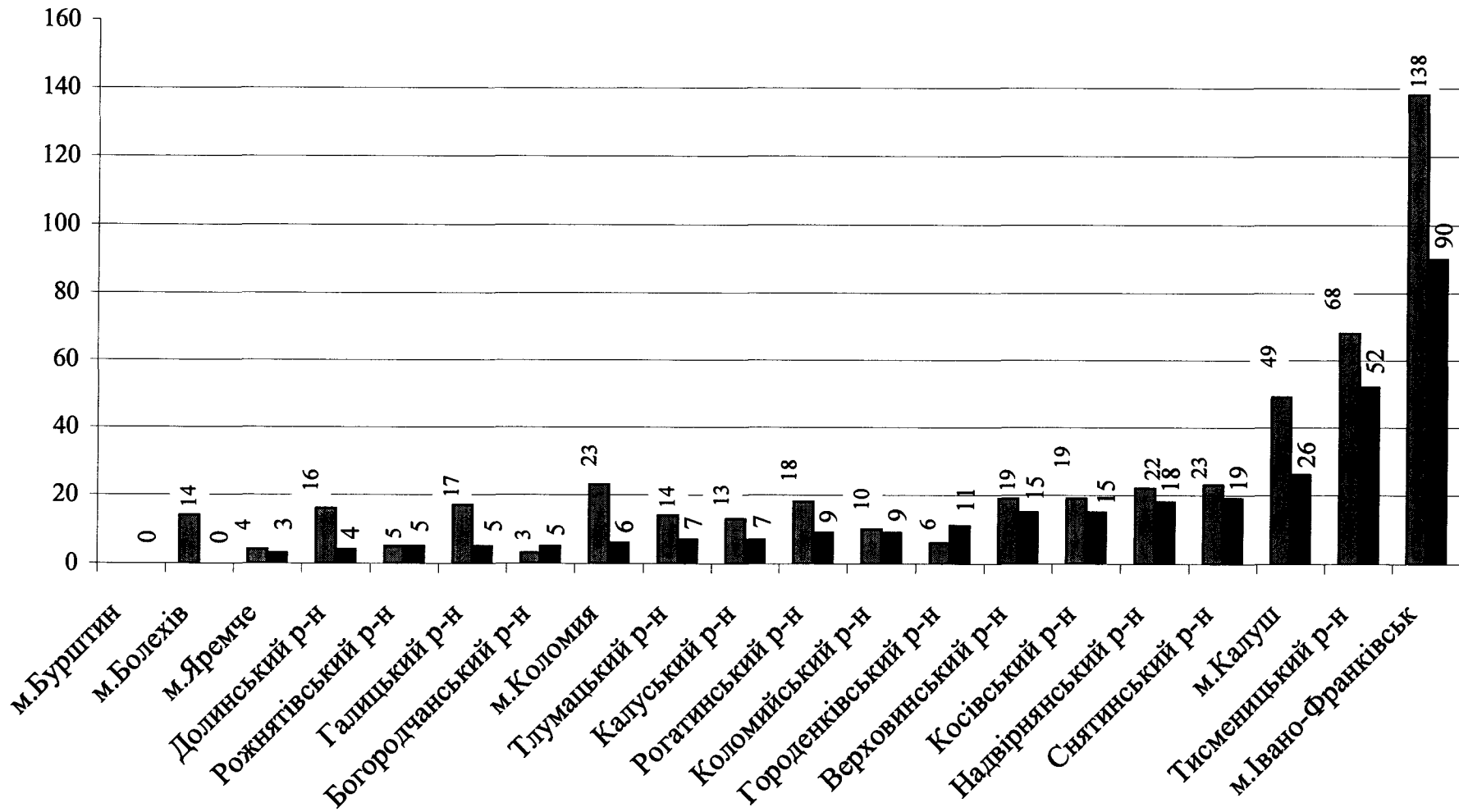
Динаміка
звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації в розрізі районів у
розрахунку на 10 тис. населення в порівнянні 2014-2015 рр.

■ 2014 р.
■ 2015 р.

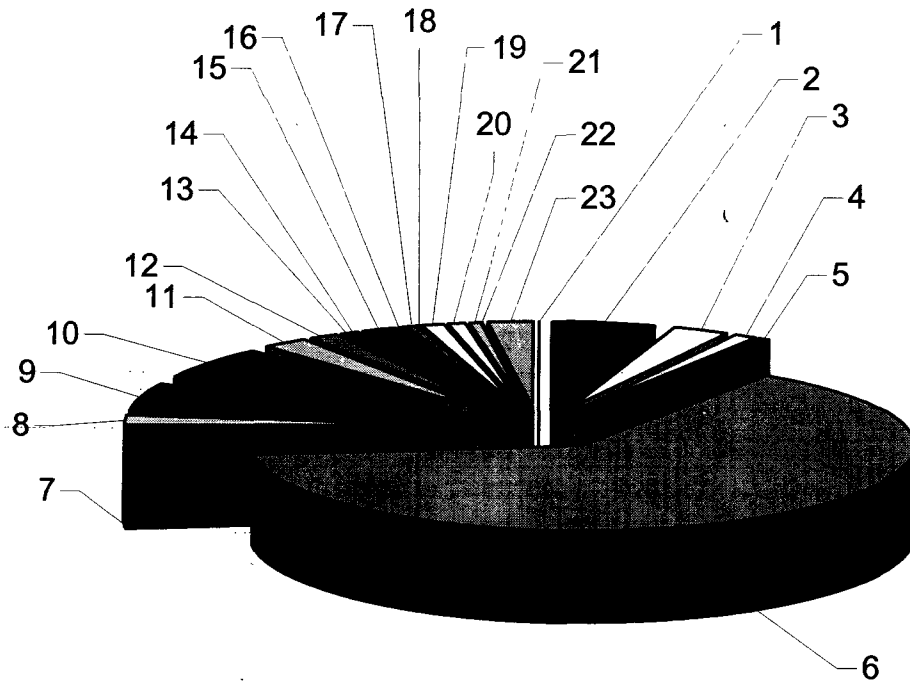


Динаміка
повторних звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації в розрізі районів
в порівнянні 2014-2015 рр.

■ 2014 р.
 ■ 2015р.



Аналіз звернень громадян до облдержадміністрації за змістом питань у 2015 році



1	Промислової політики	5
2	Аграрної політики	217
3	Транспорту і зв'язку	123
4	Економіки	43
5	Фінансової політики	22
6	Соціального захисту	2798
7	Праці та з/плати	85
8	Охорони здоров'я	75
9	Комунального господарства	240
10	Житлових питань	262
11	Екології	97
12	Дотримання чинного законодавства	67
13	Сім'ї і молодіжної політики	18
14	Культури	15
15	Освіти і науки	78
16	Діяльність ЗМІ	2
17	Релігії	25
18	Діяльність центр. органів влади	11
19	Діяльність місцевих органів влади	37
20	Діяльн. органів місц. самовряд.	48
21	Обороноздатності	13
22	Корупції	0
23	Інші	103