



УКРАЇНА

ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 18.04.2017

м.Івано-Франківськ

№ 202

**Про підсумки роботи із зверненнями
громадян в органах виконавчої
влади області у 2016 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», рішення колегії облдержадміністрації від 06.04.2017 року, 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, 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 повторні звернення та звернення до органів державної влади вищого рівня. Взяти на особистий контроль розгляд звернень громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, особливу увагу приділяти учасникам антитерористичної операції на Сході України та сім'ям загиблих під час проведення АТО.

1.2. Проаналізувати стан дотримання у 2016 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 результатами їх розгляду.

1.4. Забезпечити оперативне реагування на звернення, що

надходять із урядової «гарячої лінії» до органів виконавчої влади, підприємств, установ та організацій.

1.5. Розглянути питання щодо підсумків роботи із зверненнями громадян у 2016 році на засіданнях колегій райдержадміністрацій, засіданнях виконкомів міських рад міст обласного значення та відповідних нарадах.

2. Рекомендувати міським головам міст обласного значення забезпечити виконання завдань, визначених у пункті 1 цього розпорядження.

3. Звернути увагу голів Верховинської, Городенківської, Галицької райдержадміністрацій, Івано-Франківського та Коломийського міських голів на зростання кількості звернень у розрахунку на 10 тисяч населення, Болехівського та Яремчанського міських голів - на зростання кількості повторних звернень та рекомендувати вжити дієвих заходів щодо їх скорочення шляхом всебічного аналізу звернень.

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

4.1. Довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади області у 2016 році (додається) 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.

4.2. Здійснювати постійний контроль за виконанням 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» у структурних підрозділах облдержадміністрації, територіальних органах міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, райдержадміністраціях, виконкомах міських рад міст обласного значення.

5. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання розпорядження покласти на головного відповідального виконавця – відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації (Л. Балкова).

6. Співвиконавцям розпорядження до 30.04.2017 року подати головному відповідальному виконавцю інформацію про виконання завдань для узагальнення та інформування до 19.05.2017 року керівництва обласної державної адміністрації.

7. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату облдержадміністрації Р. Маланія.

**Голова обласної
державної адміністрації**

Олег Гончарук

Довідка
про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах
виконавчої влади області у 2016 році

У 2016 році до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування області надійшло 134 158 звернень, що на 8 305 більше, ніж у 2015 році. В тому числі: поштою - 96 129, на особистому прийомі - 38 029. З них: повторних - 1 148, колективних - 3 489, що, відповідно, на 21 і 548 звернень більше, ніж у 2015 році.

Безпосередньо до Івано-Франківської облдержадміністрації від мешканців області та через органи влади вищого рівня надійшло 3 967 звернень громадян, що на 417 звернень менше в порівнянні з 2015 роком. В тому числі: на особистому прийомі зареєстровано 171 звернення, надійшло поштою – 3 796 звернень.

Кількість звернень до облдержадміністрації через органи влади вищого рівня склала 925. З них: від Адміністрації Президента України надійшло 486 звернень, Кабінету Міністрів України - 191 звернення, Верховної Ради України - 113 звернень.

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня надійшло від жителів міст Івано-Франківська – 254, Калуша – 93 та Косівського району – 75. Найменше - з міста Болехова – 4 та Тлумачького району – 6.

Впродовж 2016 року до облдержадміністрації звернулося 10 495 громадян з урахуванням колективних звернень, яких надійшло 242, що становить 6% від загальної кількості і на 24 звернення менше, ніж за 2015 рік.

Аналіз надходження звернень до облдержадміністрації від мешканців області свідчить, що найбільша їх кількість в розрахунку на 10 тис. населення надійшла з Верховинського району (56,8), Галицького (33,9) районів та міста Івано-Франківська (39,9). Найменше - з міста Болехова (13,4), Снятинського (15,7) та Долинського (17,5) районів. У середньому по області на 10 тис. населення за підсумками 2016 року припадало 29 звернень проти 32 у минулому році.

Громадяни зверталися передусім із заявами та клопотаннями – 3 840 (96,8% від загальної кількості звернень), скаргами - 109 (2,7%), а також із пропозиціями та зауваженнями - 18 (0,5%). За результатом розгляду звернень: вирішено позитивно – 1 271, роз'яснено по суті – 1 579, відмовлено у задоволенні вимог - 144. Сукупний показник вирішених позитивно звернень і тих, питання в яких були роз'яснені, за звітний період становить 72% від загальної кількості звернень.

Впродовж 2016 року до облдержадміністрації надійшло 92 повторні звернення, що становить 2,3% від загальної кількості. Найбільше повторно звернулися мешканці міста Івано-Франківська – 45 звернень та Тисменицького району – 10. Не зареєстровано повторних звернень від мешканців міста Коломиї, Тлумачького, Коломийського та

Богородчанського районів. У порівнянні з аналогічним періодом 2015 року кількість повторних звернень зменшилася на 220.

Протягом звітної періоду громадянами у своїх зверненнях було порушено 3 967 питань, що на 490 менше, ніж у 2015 році. Аналіз питань свідчить про те, що найбільш актуальними для мешканців області залишаються питання соціального захисту – 2 291 (57,8% від загальної кількості питань). Передусім, це питання щодо надання одноразової грошової допомоги, забезпечення спецавтотранспортом, визначення соціального статусу, призначення і виплата соціальної допомоги, субсидій. Важливим для мешканців області залишається також вирішення питань аграрної політики і земельних відносин – 311 звернень (7,8%). Зокрема, авторами звернень порушувались питання щодо приватизації земельних ділянок, врегулювання земельних конфліктів тощо. Чимало звернень надійшло від мешканців області щодо вирішення житлових питань - 275 (6,9%). Переважна більшість таких звернень стосувалась поліпшення житлових умов, та забезпечення житлом. Серед основних питань актуальної проблематики, які порушували мешканці області, були питання комунального господарства - 144 (3,6%). Найчастіше у цій тематичній групі порушувались питання щодо оплати житлово-комунальних послуг, теплопостачання житлових будинків, експлуатації та ремонту житла тощо.

Впродовж звітної 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 167 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 звітної 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 обласної державної адміністрації від 18.03.2013 р. №159 “Про “гарячу” телефонну лінію обласної державної адміністрації”);

затверджено графіки особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації (розпорядження обласної державної адміністрації від 10.02.2016 р. № 53 “Про організацію прийому громадян з особистих питань керівництвом обласної державної адміністрації у 2016 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 обласної державної адміністрації від

20.01.2016 р. № 15 “Про здійснення контролю за роботою із зверненнями громадян”);

забезпечено роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (розпорядження обласної державної адміністрації від 23.11.2015 року № 794 “Про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян” та від 08.02.2016 року № 42 “Про внесення змін до складу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян”).

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

На виконання пункту 1 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” 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 5 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 2016 року до облдержадміністрації звернулося 9 багатодітних жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”, 1 інвалід Великої Вітчизняної війни. Більшість порушених ними питання було вирішено позитивно або ж надано на них вичерпні роз’яснення.

Відповідно до абзацу 6 пункту 1 Указу Президента України керівництвом облдержадміністрації особливу увагу приділено вирішенню проблем, з якими зверталися громадяни пільгових категорій: учасники війни та бойових дій – 106 громадян, інваліди I-III груп - 434, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи - 15, члени багатодітних сімей - 37, одинокі матері - 17 та інші громадяни, які потребують соціального захисту. Питома вага звернень від громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, за звітний період становила 30,7% від загальної кількості (1 216 звернень).

Зокрема, за звітний період соціально незахищеним мешканцям області виплачено одноразову грошову допомогу на лікування та вирішення невідкладних соціально-побутових питань в розмірі 3 136,7 тис. гривень. Відповідно до Порядку забезпечення інвалідів автомобілями, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від

19.07.2006 року № 999, впродовж 2016 року 21 громадянина забезпечено автомобілями, отриманими в якості гуманітарної допомоги.

На виконання абзацу 10 пункту 1 Указу Президента України, з метою оперативного отримання мешканцями області інформації з питань, що їх турбують, у 2016 році при облдержадміністрації забезпечено функціонування "гарячої" телефонної лінії. Протягом звітної періоду на "гарячу" телефонну лінію звернулося 4 громадян. Мешканці області зверталися, передусім, з питань житлово-комунального господарства - 3 та берегоукріплення - 1.

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 звітної періоду розглядалися на засіданні колегії облдержадміністрації, на нараді у заступника голови-керівника апарату облдержадміністрації, семінарі за участю керівників апаратів райдержадміністрацій, керуючих справами міськвиконкомів. Так, 20.09.2016 року питання про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади області у I півріччі 2016 року розглянуто на засіданні колегії, за результатами якого видано розпорядження облдержадміністрації від 04.10.2016 року № 673 "Про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади області у I півріччі 2016 року". Крім цього, питання щодо стану роботи із зверненнями громадян було заслухано на нараді у заступника голови-керівника апарату облдержадміністрації з керівниками структурних підрозділів обласної державної адміністрації та апарату (протокол наради від 17.07.2016 року). 01-03 березня 2016 року відбувся тематичний короткотривалий семінар для керівників апаратів райдержадміністрацій, керуючих справами міськвиконкомів, де, зокрема, обговорювались питання щодо організації роботи із зверненнями громадян.

Відповідно до пункту 3 Указу Президента України в облдержадміністрації продовжує діяти постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. Розпорядженням облдержадміністрації від 08.02.2016 року № 42 "Про внесення змін до складу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян" внесено зміни до складу вищезгаданої комісії. Основними питаннями, що виносились на розгляд комісії за звітний період стали: розгляд неодноразових, колективних звернень громадян, розгляд звернень громадян щодо надання одноразової грошової допомоги тощо.

На виконання абзаців 2 та 4 пункту 5 Указу Президента України розпорядженням облдержадміністрації від 20.01.2016 року № 15 "Про здійснення контролю за роботою із зверненнями громадян" затверджено графіки проведення дня контролю та перевірок додержання законодавства з питань звернень громадян в райдержадміністраціях та виконкомках міських рад міст обласного значення. Впродовж 2016 року відповідно до графіку, затвердженого вищезгаданим розпорядженням, працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, у

рамках проведення днів контролю, було здійснено 40 перевірок (28 - у райдержадміністраціях, 12-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 9 структурних підрозділах обласної державної адміністрації. За результатами перевірок складено інформаційні довідки.

Відповідно до абзацу 3 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.

Відповідно до абзацу 1 пункту 6 Указу Президента України керівництвом облдержадміністрації здійснювалися прийоми громадян з особистих питань. Протягом звітної періоду на прийом до керівництва облдержадміністрації звернувся 171 громадянин.

Аналітичні дані щодо роботи із зверненнями громадян наведені в таблиці 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 2016 році, в порівнянні з 2015 роком

№	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Всіх звернень громадян			З них:									Кількість порушених у зверненнях питань		
					на особистому прийомі			повторних			колективних					
		2015р.	2016р.	+/-	2015р.	2016р.	+/-	2015р.	2016р.	+/-	2015р.	2016р.	+/-	2015р.	2016р.	+/-
1	Обласна державна адміністрація	4384	3967	- 417	197	171	- 26	312	92	- 220	266	242	- 24	4457	3967	- 490
2	Обласна рада	2716	2267	- 449	59	190	131	18	6	- 12	73	102	29	2718	2302	- 416
3	Районні державні адміністрації	9920	11226	1306	1934	968	- 966	160	128	- 32	348	332	- 16	9969	11269	1300
4	Районні ради	4408	4450	42	1587	1538	- 49	38	29	- 9	108	170	62	4420	4464	44
5	Міські ради міст обласного значення	11074	16419	5345	1179	1564	385	131	235	104	1065	1455	389	11107	16552	5445
6	Міські ради міст районного значення	8258	9472	1214	1085	1571	486	75	86	11	271	343	72	8261	9520	1259
7	Селищні ради	10534	10709	175	2334	2185	- 149	50	88	38	206	171	- 35	10534	10709	175
8	Сільські ради	74559	75648	1089	28898	29842	944	343	484	141	604	674	70	74602	75859	1257
9	Разом	125853	134158	8305	37273	38029	756	1127	1148	21	2941	3489	548	126068	134642	8574

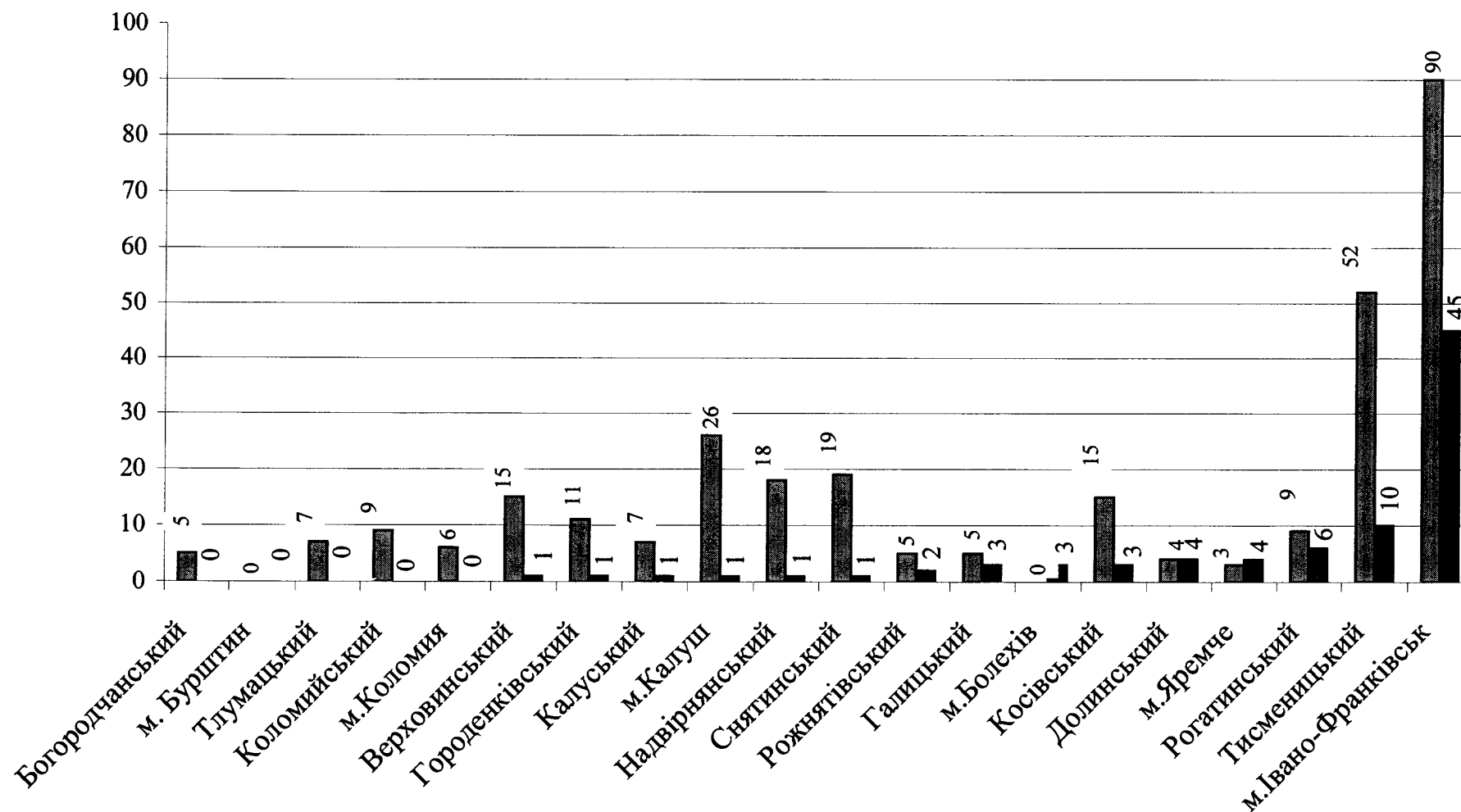
Таблиця 2

Дані
про звернення громадян, що надійшли безпосередньо до облдержадміністрації
у 2016 році, в порівнянні з 2015 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					
		2015р.	2016р.	+/-	2015р.	2016р.	+/-	2015р.	2016р.	+/-	2015р.	2016р.	+/-	2015р.	2016р.	+/-	2015р.	2016р.	+/-
1	Богородчанський	171	159	- 12	4	7	3	5	0	- 5	12	1	- 11	17	21	4	176	159	- 17
2	Верховинський	140	173	33	10	3	- 7	15	1	- 14	9	2	- 7	51	19	- 32	145	173	28
3	Галицький	154	150	- 4	6	16	10	4	3	- 1	5	5	0	11	13	2	155	150	- 5
4	Городенківський	116	208	92	5	8	3	11	1	- 10	3	5	2	31	26	- 4	117	208	91
5	Долинський	139	122	- 17	1	2	1	4	4	0	13	15	2	43	49	6	144	122	- 22
6	Калуський	157	173	16	13	5	- 8	7	1	- 6	2	3	1	20	31	11	160	173	13
7	Коломийський	211	231	20	6	5	- 1	9	0	- 9	6	5	- 1	37	56	19	213	231	18
8	Косівський	185	157	- 28	6	2	- 4	15	3	- 12	13	6	- 7	74	75	1	189	157	- 32
9	Надвірнянський	272	214	- 58	12	12	0	18	1	- 17	22	13	- 9	62	62	1	277	214	- 63
10	Рогатинський	75	99	24	3	6	3	9	6	- 3	5	4	- 1	20	23	4	76	99	23
11	Рожнятівський	151	215	64	6	5	- 1	5	2	- 3	9	13	4	34	41	7	153	215	62
12	Снятинський	148	103	- 45	15	4	- 11	19	1	- 18	8	7	- 1	52	35	- 17	154	103	- 51
13	Тисменицький	372	272	- 100	12	12	0	52	10	- 42	6	7	1	58	22	-35	380	272	- 108
14	Тлумацький	140	88	- 52	13	17	4	7	0	- 7	2	1	- 1	4	6	2	142	88	- 54
15	м.Івано-Франківськ	1383	1004	- 379	52	57	5	90	45	- 45	100	132	32	211	254	48	1393	1004	-389
16	м.Калуш	222	192	- 30	11	2	-9	26	1	- 25	14	2	- 12	87	93	8	227	192	- 35
17	м.Коломия	160	204	44	4	5	1	6	0	- 6	15	5	- 10	46	60	15	160	204	44
18	м.Болехів	37	29	- 8	6	0	- 6	0	3	3	5	3	- 2	6	4	- 2	38	29	- 9
19	м.Яремче	50	68	18	4	0	- 4	3	4	1	9	5	- 4	13	7	- 6	52	68	16
20	м.Бурштин	52	30	- 22	8	1	- 7	1	0	- 1	6	1	- 5	8	6	- 2	57	30	- 27
21	Інші	49	76	27	0	2	2	6	6	0	2	7	5	16	22	6	49	76	27
	Разом	4384	3967	-417	197	171	-26	312	92	-220	266	242	-24	901	925	36	4457	3967	-490

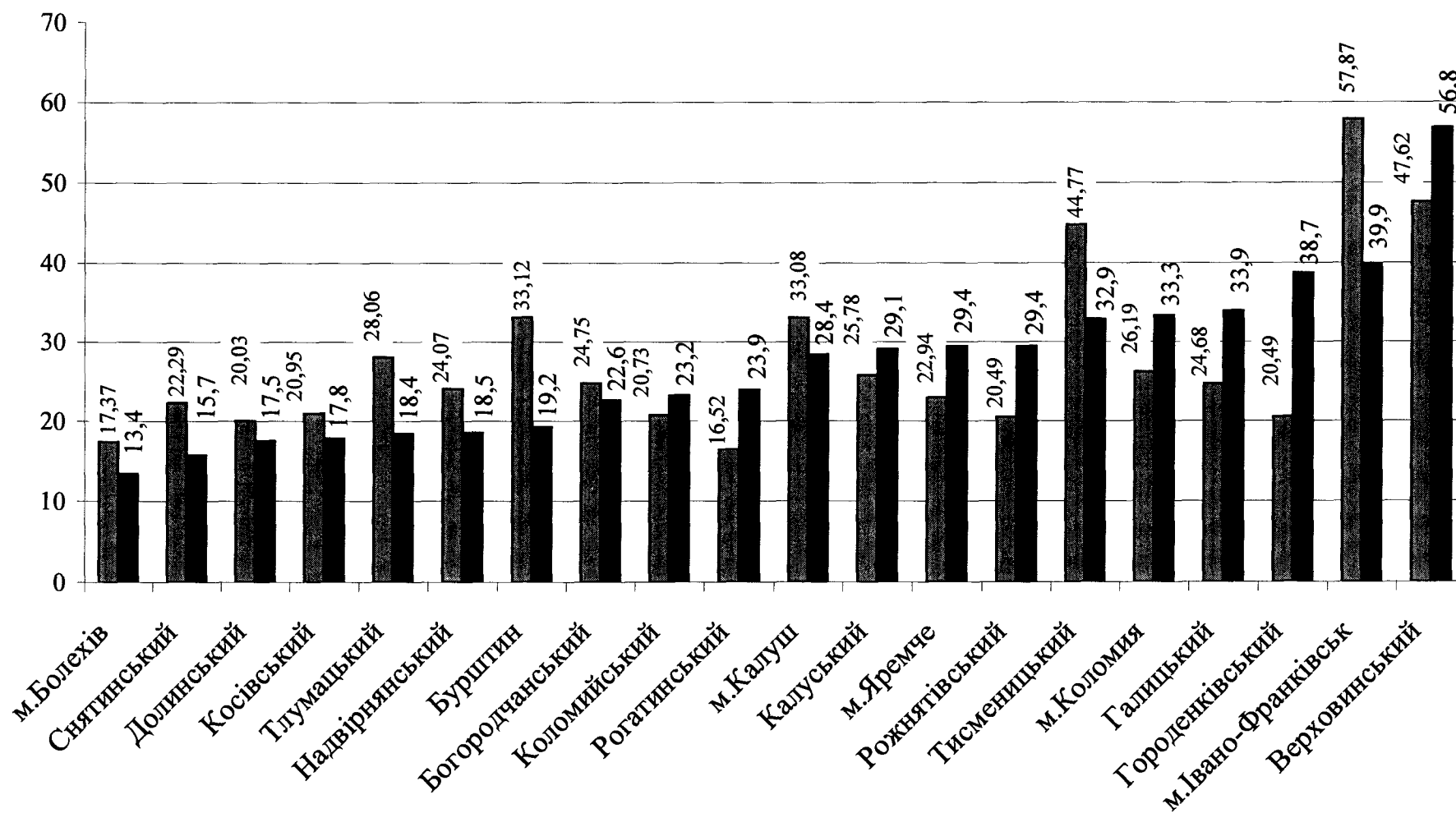
Динаміка
повторних звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації, в розрізі районів
в порівнянні 2015-2016 рр.

■ 2015р.
■ 2016р.

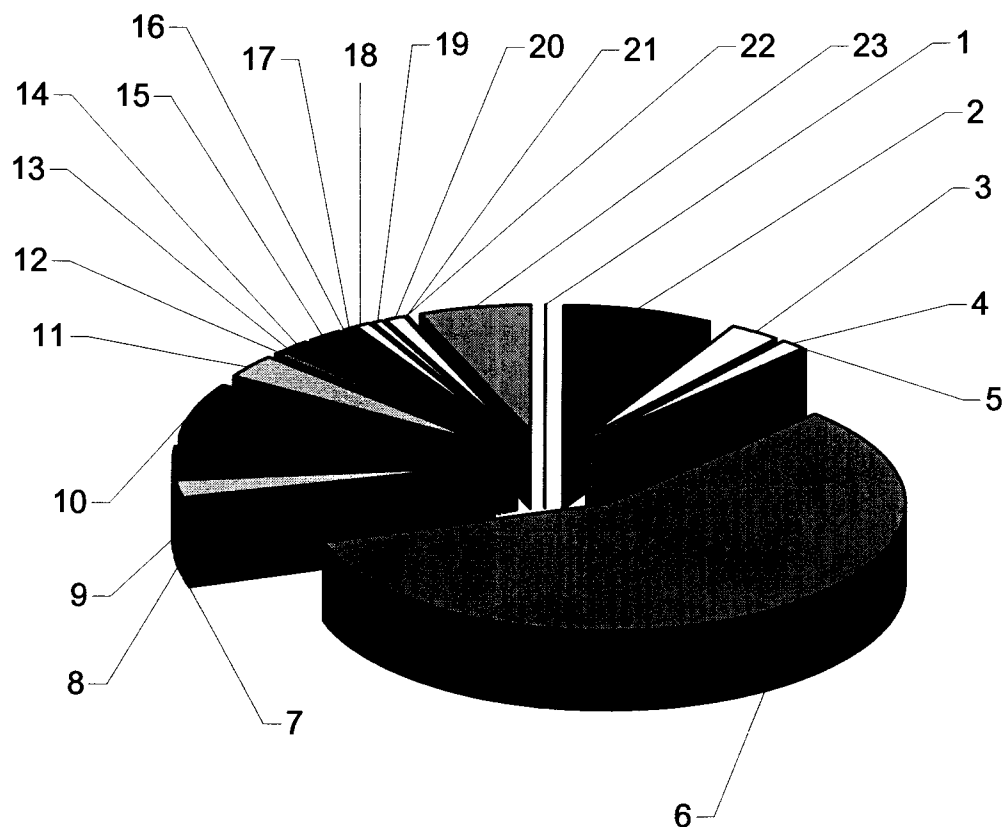


**Динаміка
звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації, в розрізі районів у
розрахунку на 10 тис. населення в порівнянні 2015-2016 рр.**

■ 2015 р.
■ 2016р.

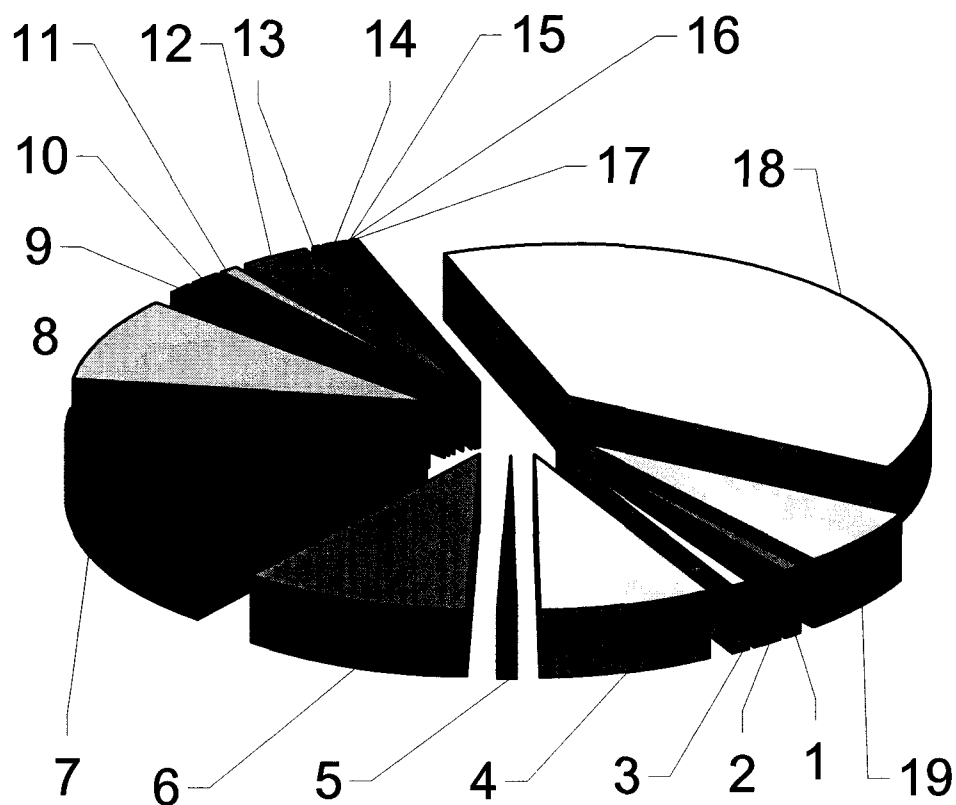


Аналіз звернень громадян до облдержадміністрації за змістом питань у 2016 році



1	Промислової політики	5 зверн.
2	Агрополітики	311 зверн.
3	Транспорту і зв'язку	111 зверн.
4	Економіки	56 зверн.
5	Фінансової політики	3 зверн.
6	Соціального захисту	2291 зверн.
7	Праці та з/плати	46 зверн.
8	Охорони здоров'я	83 зверн.
9	Комунального господарства	144 зверн.
10	Житлових питань	275 зверн.
11	Екології	123 зверн.
12	Дотримання чинного законодавства	23 зверн.
13	Сім'ї і молодіжної політики	24 зверн.
14	Культури	28 зверн.
15	Освіти і науки	83 зверн.
16	Діяльність ЗМІ	4 зверн.
17	Релігії	17 зверн.
18	Діяльність центр. органів влади	27 зверн.
19	Діяльність місцевих органів влади	32 зверн.
20	Діяльн. органів місц. самовряд.	34 зверн.
21	Обороноздатності	9 зверн.
22	Корупції	0 зверн.
23	Різне	238 зверн.

Структура пільгової категорії авторів звернень



1	Учасник війни	11
2	Дитина війни	17
3	Інвалід війни	9
4	Учасник бойових дій	95
5	Ветеран праці	11
6	Інвалід I групи	122
7	Інвалід II групи	205
8	Інвалід III групи	107
9	Дитина-інвалід	15
10	Одинокa мати	17
11	Мати-героїня	9
12	Багатодітна сім'я	37
13	Особа, що потерпіла від аварії на ЧАЕС	4
14	Лівквідатор аварії на ЧАЕС	11
15	Дитина	2
16	Інші	2
17	Учасник ВВв	1
18	Учасник АТО	465
19	Член родини учасника АТО	75