



УКРАЇНА

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

від 04.05.2018

м.Івано-Франківськ

№ 248

**Про підсумки роботи із зверненнями  
громадян в органах виконавчої  
влади області у 2017 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, 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 для 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 родинам загиблих під час проведення АТО.

1.2. Проаналізувати стан дотримання у 2017 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. Забезпечити оперативне реагування на звернення, що надходять із

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

1.5. Розглянути питання щодо підсумків роботи із зверненнями громадян у 2017 році на засіданнях колегій райдержадміністрацій, відповідних нарадах.

2. Рекомендувати міським головам міст обласного значення та головам об'єднаних територіальних громад області забезпечити виконання завдань, визначених у пункті 1 цього розпорядження.

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

3.1. Довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади області у 2017 році надіслати структурним підрозділам облдержадміністрації, територіальним органам міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, райдержадміністраціям, виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад для розгляду і врахування в роботі.

3.2. 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.

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

5. Співвиконавцям розпорядження до 23.05.2018 року подати головному відповідальному виконавцю інформацію про виконання завдань для узагальнення та інформування до 31.05.2018 року керівництва обласної державної адміністрації.

6. 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 2017 році**

У 2017 році до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування області надійшло 133 760 звернень громадян, що на 398 звернень менше в порівнянні з аналогічним періодом 2016 року. В тому числі: поштою - 94 747, на особистому прийомі - 39 013. З них: повторних - 1 135, що на 13 звернень менше, ніж у 2016 році, колективних - 4 036, що на 547 звернень більше, ніж за аналогічний період минулого року.

Безпосередньо до Івано-Франківської облдержадміністрації від мешканців області та через органи влади вищого рівня надійшло 3 023 звернень громадян, що на 944 звернень менше в порівнянні з 2016 роком. З них: на особистому прийомі зареєстровано 196 звернень, надійшло поштою - 2 827 звернень, в тому числі 204 звернення - електронною поштою.

Кількість звернень до облдержадміністрації через органи влади вищого рівня склала 717 (24% від загальної кількості звернень). З них: від Адміністрації Президента України надійшло 281 звернення, Кабінету Міністрів України - 178 звернень, Верховної Ради України - 110 звернень. Найбільше звернень до органів влади вищого рівня надійшло від жителів міст Івано-Франківська - 184, Калуша - 72 та Косівського району - 57. Найменше - з міста Болехова - 9, Городенківського - 10 та Галицького - 11 районів.

Впродовж 2017 року до облдержадміністрації звернулося 9 997 громадян з урахуванням колективних звернень, яких надійшло 225, що становить 7% від загальної кількості і на 17 звернень менше, ніж за аналогічний період 2016 року.

Аналіз надходження звернень до облдержадміністрації від мешканців області свідчить, що найбільша їх кількість в розрахунку на 10 тис. населення надійшла з Рогатинського району (33,4) та міста Івано-Франківська (31,4). Найменше - з Тлумацького (13,9), Богородчанського - (14,0), Снятинського (14,5) та Верховинського (14,7) районів. У середньому по області на 10 тис. населення за підсумками 2017 року припадало 22 звернення проти 29 в аналогічному періоді минулого року.

Громадяни зверталися передусім із заявами та клопотаннями - 2 906 (96,1% від загальної кількості звернень), скаргами - 111 (3,7%), а також із пропозиціями та зауваженнями - 6 (0,2%). За результатом розгляду звернень: вирішено позитивно - 583, роз'яснено по суті - 1 541, відмовлено у задоволенні вимог - 548. Сукупний показник вирішених позитивно звернень і тих, питання в яких були роз'яснені, за звітний період становить 70% від загальної кількості звернень.

Впродовж 2017 року до облдержадміністрації надійшло 57 повторних звернень, що становить 1, 9% від загальної кількості звернень. Найбільше повторно звернулися мешканці міста Івано-Франківська - 30, не

zareєстровано повторних звернень від мешканців Богородчанського, Верховинського, Галицького, Городенківського, Калуського, Коломийського, Рожнятівського, Тлумацького районів та міста Коломиї. У порівнянні з аналогічним періодом 2016 року кількість повторних звернень зменшилася на 35.

Протягом звітнього періоду громадянами у своїх зверненнях було порушено 3 031 питання. Одним із основних питань, з яким звертались мешканці області, продовжує залишатися питання соціального захисту - 1 479, що становить 49% від загальної кількості питань. Передусім, це питання надання одноразової матеріальної допомоги та призначення і перегляд розміру пенсій. Важливим для мешканців області залишається також вирішення питань аграрної політики та земельних відносин - 244 звернень (8%). Зокрема, авторами звернень порушувались питання щодо приватизації земельних ділянок, врегулювання земельних конфліктів тощо. Чимало звернень надійшло від мешканців області щодо вирішення житлових питань - 203 (7%). Переважна більшість таких звернень стосувалась питань щодо поліпшення житлових умов та забезпечення житлом. Серед основних питань актуальної проблематики, які порушували мешканці області, були і питання комунального господарства - 196 (6%). Найчастіше у цій тематичній групі порушувались питання щодо оплати житлово-комунальних послуг, призначення субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, ремонту та експлуатації житла тощо.

Відповідно до 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» (далі - Указ Президента України) облдержадміністрацією здійснюється постійний контроль за організацією роботи із зверненнями громадян та забезпечено всі організаційні заходи щодо виконання його положень, зокрема:

забезпечено функціонування «гарячої» телефонної лінії та телефону довіри облдержадміністрації (розпорядження облдержадміністрації від 18.03.2013 року № 159 «Про «гарячу» телефонну лінію обласної державної облдержадміністрації» та від 27.10.2017 року № 636 «Про затвердження Положення про «гарячу» телефонну лінію обласної державної адміністрації та Положення про телефон довіри обласної державної адміністрації»);

затверджено графіки прийому громадян з особистих питань керівництвом облдержадміністрації (розпорядження облдержадміністрації від 08.02.2017 року № 57 «Про організацію прийому громадян з особистих питань керівництвом обласної державної адміністрації у I півріччі 2017 року» та від 24.05.2017 року № 281 «Про внесення змін до графіка прийому громадян з особистих питань керівництвом облдержадміністрації у I півріччі 2017 року»; розпорядження облдержадміністрації від 21.04.2017 року № 208 «Про організацію виїзних прийомів громадян керівництвом обласної державної адміністрації у I півріччі 2017 року» та від

24.05.2017 року № 282 «Про внесення змін до графіка виїзних прийомів громадян з особистих питань керівництвом облдержадміністрації у I півріччі 2017 року»; розпорядження облдержадміністрації від 29.06.2017 року № 367 «Про організацію прийомів громадян з особистих питань керівництвом обласної державної адміністрації у II півріччі 2017 року»);

затверджено графіки здійснення перевірок у райдержадміністраціях з питань додержання законодавства про звернення громадян та проведення дня контролю у райдержадміністраціях (розпорядження облдержадміністрації від 03.01.2017 року № 3 «Про здійснення контролю за роботою із зверненнями громадян у 2017 році»);

забезпечено роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (розпорядження облдержадміністрації від 23.11.2015 року № 794 «Про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян»).

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

З метою підвищення рівня правової освіти населення, роз'яснення їх прав і свобод, повноважень органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування в районах області та містах обласного значення впродовж року функціонували та продовжують функціонувати громадські приймальні з надання безоплатної первинної правової допомоги, створені при територіальних управліннях юстиції. Також в області створено виїзні консультативні пункти з надання безоплатної первинної правової допомоги, в роботі яких брали участь працівники головного, територіальних управлінь юстиції в області та органів виконавчої влади і місцевого самоврядування.

На виконання абзацу 5 пункту 1 Указу Президента України керівництвом обласної державної адміністрації взято на особистий контроль розгляд звернень і забезпечено першочерговий особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни. Впродовж звітнього періоду до облдержадміністрації звернулося 5 багатодітних жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» та 1 інвалід Великої Вітчизняної війни.

Відповідно до абзацу 6 пункту 1 Указу Президента України керівництвом облдержадміністрації особливу увагу приділено вирішенню проблем, з якими зверталися громадяни пільгових категорій: учасники та інваліди війни, учасники бойових дій - 33 громадяни, інваліди I, II, III груп - 392, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи - 16, багатодітні сім'ї - 44, одинокі матері - 15, учасники антитерористичної операції на сході України, члени їх родин - 333, а також інші громадяни, які потребують соціального захисту. Питома вага звернень від громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, за звітний період становила 31% від загальної кількості (941 звернення).

Зокрема, за звітний період 1 106 соціально незахищеним мешканцям області з обласного бюджету виплачено одноразові грошові допомоги на

лікування та вирішення невідкладних соціально-побутових питань на загальну суму 2,2 млн. гривень. 1 997 громадян пільгових категорій забезпечено путівками на санаторно-курортне лікування, зокрема 444 учасники антитерористичної операції на сході України. Крім цього, відповідно до Порядку забезпечення інвалідів автомобілями, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.07.2006 року № 999, впродовж 2017 року 13 осіб з інвалідністю забезпечено автомобілями, отриманими в якості гуманітарної допомоги.

На виконання абзацу 10 пункту 1 зазначеного Указу Президента України, з метою оперативного вирішення питань, що турбують мешканців області, в облдержадміністрації продовжує функціонувати «гаряча» телефонна лінія. Протягом 2017 року на «гарячу» телефонну лінію звернулося 5 громадян. Крім цього, з метою оперативного реагування на звернення мешканців області щодо неправомірних дій, порушень чинного законодавства посадовими особами органів виконавчої влади з питань, що належать до повноважень обласної державної адміністрації, розпорядженням облдержадміністрації від 27.10.2017 року № 636 «Про затвердження Положення про «гарячу» телефонну лінію обласної державної адміністрації та Положення про телефон довіри обласної державної адміністрації» створено телефон довіри. Звернень від мешканців області на телефон довіри не надходило.

Відповідно до пункту 3 Указу Президента України в облдержадміністрації продовжує функціонувати постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. Розпорядженням облдержадміністрації від 30.10.2017 року № 640 «Про внесення змін до складу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при обласній державній адміністрації» до її складу включено представника органу місцевого самоврядування. Основними питаннями, що виносились на засідання комісії, були, як правило, розгляд неодноразових, повторних звернень громадян.

На виконання абзаців 2 та 4 пункту 5 Указу Президента України розпорядженням облдержадміністрації від 03.01.2017 року № 3 «Про здійснення контролю за роботою із зверненнями громадян у 2017 році» затверджено графіки проведення дня контролю та перевірок додержання законодавства з питань звернень громадян у райдержадміністраціях. Впродовж 2017 року працівниками відділу роботи із зверненнями громадян було здійснено 12 перевірок, за результатами яких складено відповідні довідки. Крім цього, в рамках проведення дня контролю, було здійснено 28 перевірок виконання доручень, наданих місцевим органам влади Адміністрацією Президента України, Кабінетом Міністрів України, обласною державною адміністрацією. За результатами перевірок складено відповідні довідки.

Крім цього, відповідно до планів роботи облдержадміністрації було здійснено перевірки стану роботи із зверненнями громадян в 5 структурних

підрозділах облдержадміністрації. За результатами перевірок складено інформаційні довідки.

Відповідно до абзацу 3 пункту 5 Указу Президента України інформація щодо організації роботи із зверненнями громадян щоквартально оприлюднюється на офіційному веб-сайті облдержадміністрації. Крім цього, на веб-сайті облдержадміністрації розміщена інформація про «гарячу» телефонну лінію та телефон довіри облдержадміністрації, адреса електронної пошти для подання громадянами електронних звернень, графік прийому громадян з особистих питань керівництвом облдержадміністрації та графік виїзних прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації тощо.

Відповідно до абзацу 2 пункту 6 Указу Президента України керівництвом облдержадміністрації здійснювалися прийоми громадян. Протягом звітного періоду на прийомі у керівництва облдержадміністрації зареєстровано 196 звернень громадян.

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 2017 році в порівнянні з 2016 роком**

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Всіх звернень громадян			З них:									Кількість порушених у зверненнях питань		
					на особистому прийомі			повторних			колективних					
		2016р.	2017р.	+/-	2016р.	2017р.	+/-	2016р.	2017р.	+/-	2016р.	2017р.	+/-	2016р.	2017р.	+/-
1.	Обласна державна адміністрація	3967	3023	-944	171	196	+25	92	57	-35	242	225	-17	3967	3031	-936
2.	Обласна рада	2267	2125	-142	190	141	-49	6	16	+10	102	88	-14	2302	2142	-160
3.	Районні державні адміністрації	11226	10111	-1115	968	874	-94	128	83	-45	332	267	-65	11269	10128	-1141
4.	Районні ради	4450	5418	+968	1538	1725	+187	29	42	+13	170	129	-41	4464	5418	+954
5.	Міські ради міст обласного значення	16419	13973	-2446	1564	1384	-180	235	279	+44	1455	1185	-270	16552	14163	-2389
6.	Міські ради міст районного значення	9472	8559	-913	1571	988	-583	86	70	-16	343	305	-38	9520	8608	-912
7.	Селищні ради	10709	12368	+1659	2185	3006	+821	88	53	-35	171	290	+119	10709	12368	+1659
8.	Сільські ради	75648	78183	+2535	29842	30699	+857	484	535	+51	674	1547	+873	75859	78593	+2734
9.	<b>Разом</b>	<b>134158</b>	<b>133760</b>	<b>-398</b>	<b>38029</b>	<b>39013</b>	<b>+984</b>	<b>1148</b>	<b>1135</b>	<b>-13</b>	<b>3489</b>	<b>4036</b>	<b>+547</b>	<b>134642</b>	<b>134451</b>	<b>-191</b>

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації



Людмила Балкова



Таблиця 2

**Дані**  
**про звернення громадян, що надійшли безпосередньо до облдержадміністрації**  
**у 2017 році в порівнянні з 2016 роком**

№ з/п	Назва районів та міст	Всіх звернень громадян			З них:												Кількість порушених у зверненнях питань		
					на особистому прийомі			повторних			колективних			від органів влади вищого рівня					
		2016р.	2017р.	+/-	2016р.	2017р.	+/-	2016р.	2017р.	+/-	2016р.	2017р.	+/-	2016р.	2017р.	+/-	2016р.	2017р.	+/-
1.	Богородчанський	159	98	-61	7	8	+1	0	0	0	1	9	+8	21	22	+1	159	98	-61
2.	Верховинський	173	45	-128	3	1	-2	1	0	-1	2	3	+1	19	15	-4	173	46	-127
3.	Галицький	150	80	-70	16	13	-3	3	0	-3	5	3	-2	13	9	-4	150	80	-70
4.	Городенківський	208	88	-120	8	4	-4	1	0	-1	5	4	-1	26	10	-16	208	88	-120
5.	Долинський	122	109	-13	2	12	+10	4	2	-2	15	12	-3	49	40	-9	122	109	-13
6.	Калузький	173	131	-42	5	10	+5	1	0	-1	3	11	+8	31	23	-8	173	134	-39
7.	Коломийський	231	160	-71	5	6	+1	0	0	0	5	11	+6	56	36	-20	231	161	-70
8.	Косівський	157	135	-22	2	5	+3	3	2	-1	6	10	+4	75	57	-18	157	135	-22
9.	Надвірнянський	214	177	-37	12	22	+10	1	2	+1	13	16	+3	62	38	-24	214	177	-37
10.	Рогатинський	99	136	+37	6	2	-4	6	1	-5	4	8	+4	23	24	+1	99	136	+37
11.	Рожнятівський	215	209	-6	5	8	+3	2	0	-2	13	5	-8	41	36	-5	215	209	-6
12.	Снятинський	103	94	-9	4	3	-1	1	1	0	7	5	-2	35	29	-6	103	94	-9
13.	Тисменицький	272	185	-87	12	9	-3	10	5	-5	7	7	0	22	24	+2	272	185	-87
14.	Тлумацький	88	66	-22	17	10	-7	0	0	0	1	4	+3	6	12	+6	88	66	-22
15.	м. Ів.-Франківськ	1004	798	-206	57	54	-3	45	30	-5	132	90	-42	254	184	-70	1004	798	-206
16.	м. Калуш	192	169	-23	2	11	+9	1	1	0	2	2	0	93	72	-21	192	172	-20
17.	м. Коломия	204	162	-42	5	10	+5	0	0	0	5	12	+7	60	48	-12	204	162	-42
18.	м. Болехів	29	41	+12	0	4	+4	3	5	+2	3	3	0	4	9	+5	29	41	+12
19.	м. Яремче	68	64	-4	0	4	+4	4	3	-1	5	3	-2	7	13	+6	68	64	-4
20.	м. Бурштин	30	24	-6	1	0	-1	0	0	0	1	3	+2	6	2	-4	30	24	-6
21.	Інші	76	52	-24	2	0	-2	6	5	-1	7	4	-3	22	14	-8	76	52	-24
22.	Разом	3967	3023	-944	171	196	+25	92	57	-35	242	225	-17	925	717	-208	3967	3031	-936

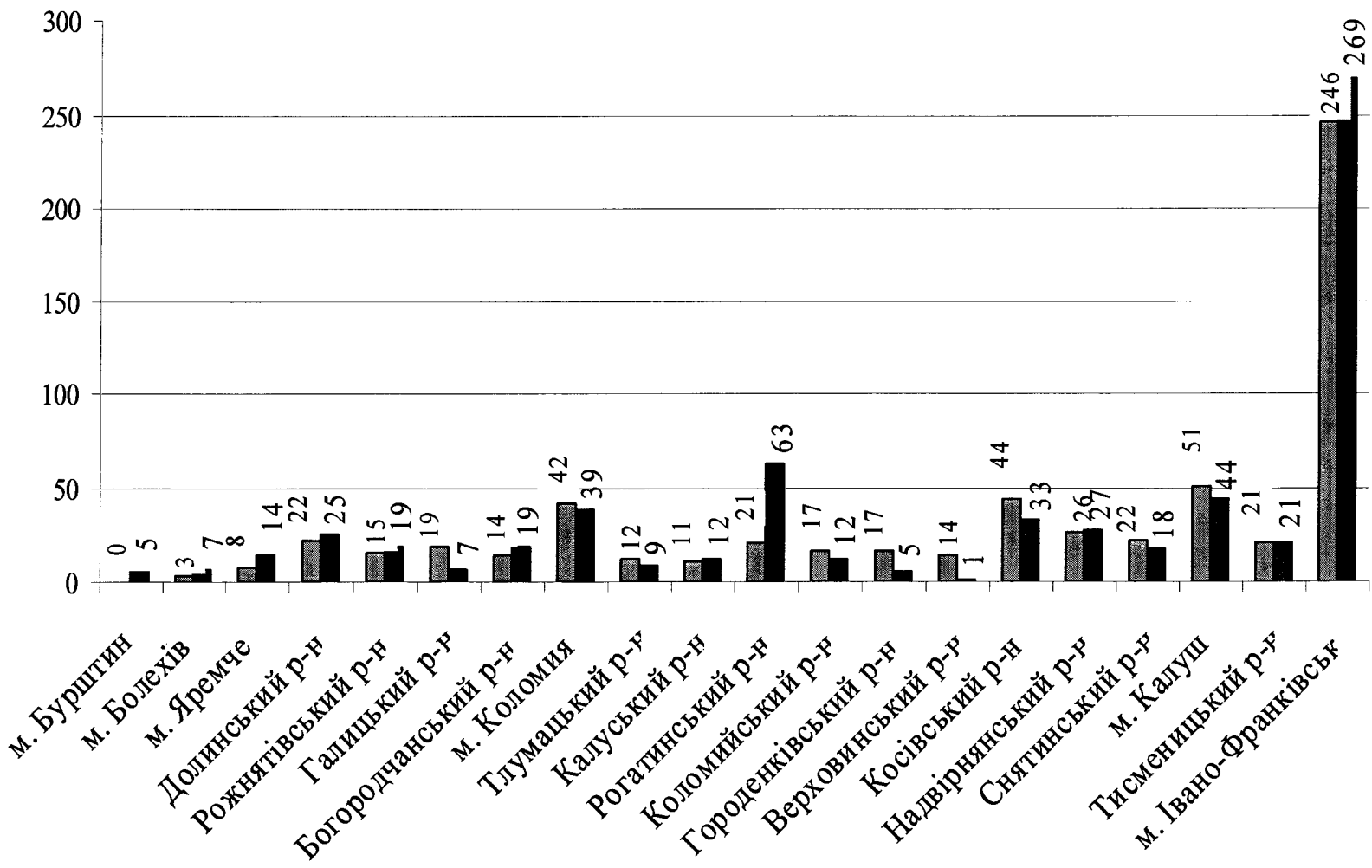
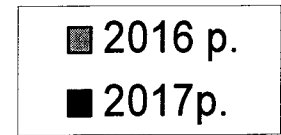
Начальник відділу роботи із зверненнями  
громадян апарату облдержадміністрації



Людмила Балкова

### Динаміка

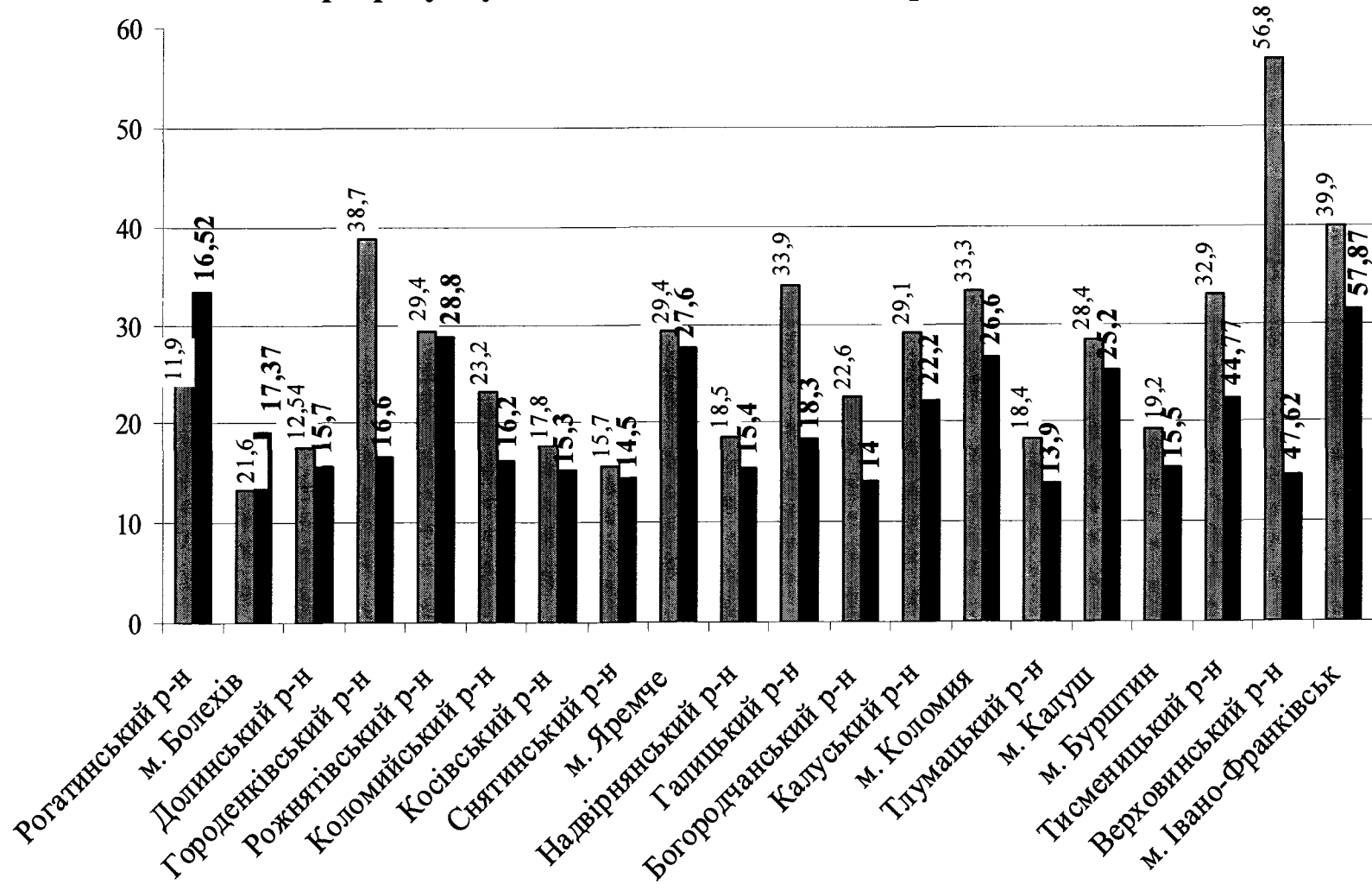
повторних та неодноразових звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації, в розрізі районів в порівнянні 2016-2017 рр.



## Динаміка

звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації, в розрізі районів у розрахунку на 10 тис. населення в порівнянні 2016-2017 рр.

■ 2016 р.  
■ 2017 р.



**Діаграма**  
**кількості звернень громадян, що надійшли до**  
**облдержадміністрації, в розрізі питань**  
**у 2017 році**

