



УКРАЇНА

ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 24.04.2019

м.Івано-Франківськ

№ 170

**Про підсумки роботи із зверненнями
громадян в органах виконавчої
влади області у 2018 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.

1.2. Проаналізувати стан дотримання у 2018 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 2018 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 2018 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.

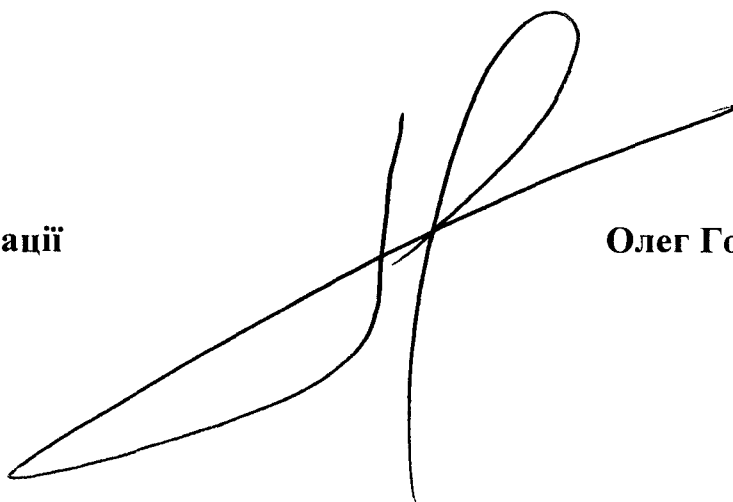
4. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання розпорядження покласти на головного відповідального виконавця – відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації (Л. Балкова).

5. Співвиконавцям розпорядження до 06.05.2019 року подати головному відповідальному виконавцю інформацію про виконання завдань для узагальнення та інформування до 20.05.2019 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 2018 році

У 2018 році до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування надійшло 128 371 звернення громадян, що на 5 389 звернень менше в порівнянні з аналогічним періодом 2017 року. В тому числі: поштою - 89 000, на особистому прийомі - 39 371. З них: повторних - 1 058, що на 77 звернень менше, ніж у 2017 році, колективних - 4 518, що на 482 звернення більше, ніж за аналогічний період минулого року.

Безпосередньо до Івано-Франківської облдержадміністрації від мешканців області та через органи влади вищого рівня надійшло 2 063 звернення громадян, що на 960 звернень менше в порівнянні з 2017 роком. З них: на особистому прийомі зареєстровано 178 звернень, надійшло поштою - 1 885 звернень, в тому числі 106 звернень - електронною поштою.

Кількість звернень до облдержадміністрації через органи влади вищого рівня склала 661 (32% від загальної кількості звернень). З них: від Адміністрації Президента України надійшло 254 звернення, Кабінету Міністрів України - 185 звернень, Верховної Ради України - 82 звернення. Найбільше звернень до органів влади вищого рівня надійшло від жителів міст Івано-Франківська - 172, Коломиї - 55 та Косівського району - 52. Найменше - з міст Болехова - 7, Яремче - 6.

Впродовж 2018 року до облдержадміністрації надійшло 244 колективних звернення, що становить 12% від загальної кількості і на 19 звернень більше, ніж за аналогічний період 2017 року.

Аналіз надходження звернень до облдержадміністрації від мешканців області свідчить, що найбільша їх кількість в розрахунку на 10 тис. населення надійшла з міста Івано-Франківська (21) та Рожнятівського району (18). Найменше - з міста Бурштина (6) та Долинського району (9). У середньому по області на 10 тис. населення за підсумками 2018 року припадало 15 звернень проти 22 в аналогічному періоді минулого року.

Громадяни зверталися передусім із заявами та клопотаннями - 1 951 (94,6% від загальної кількості звернень), скаргами - 102 (4,9%), а також із пропозиціями та зауваженнями - 10 (0,5%). За результатом розгляду звернень: вирішено позитивно - 346, роз'яснено по суті - 1 282, відмовлено у задоволенні вимог - 229.

Впродовж 2018 року до облдержадміністрації надійшло 69 повторних звернень, що становить 3% від загальної кількості звернень. Найбільше повторно звернулися мешканці міст Івано-Франківська - 32, Калуша - 5, не зареєстровано повторних звернень від мешканців Богородчанського, Городенківського, Рожнятівського районів та міста Коломиї.

Протягом звітної періоду громадянами у своїх зверненнях було порушено 2 063 питання. Одним із основних питань, з яким звертались

мешканці області, продовжує залишатися питання соціального захисту - 801, що становить 39% від загальної кількості питань. Передусім, це питання надання одноразової матеріальної допомоги. Важливим для мешканців області залишається також вирішення питань аграрної політики та земельних відносин - 205 звернень (10%). Зокрема, авторами звернень порушувались питання щодо приватизації земельних ділянок, врегулювання земельних конфліктів тощо. Чимало звернень надійшло від мешканців області щодо вирішення житлових питань - 139 (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 транспорту та зв'язку - 131 (6%). Найчастіше у цій тематичній групі порушувались питання щодо транспортного сполучення та вартості перевезень.

Впродовж звітнього періоду усі звернення громадян, що надійшли до облдержадміністрації, перебували на контролі у керівництва та відповідно до їх резолюцій були розглянуті відповідальними виконавцями. Крім цього, підготовлено та надіслано 130 інформацій на звернення, які були узяті на контроль органами влади вищого рівня.

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» 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 обласної державної адміністрації 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 обласної державної адміністрації від 27.12.2017 року № 829 «Про організацію прийомів громадян з особистих питань керівництвом обласної державної адміністрації у I півріччі 2018 року» та від 02.07.2018 року № 366 «Про організацію прийомів громадян з особистих питань керівництвом обласної державної адміністрації у II півріччі 2018 року»);

затверджено графіки здійснення перевірок у райдержадміністраціях з питань додержання законодавства про звернення громадян та проведення дня контролю у райдержадміністраціях (розпорядження обласної державної адміністрації від 24.01.2018 року № 41 «Про здійснення контролю за роботою із зверненнями громадян у 2018 році»);

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 16.02.2017 року № 71 «Про новий склад постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при обласній державній адміністрації»).

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

На виконання пункту 1 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) 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, надавалась можливість ознайомлюватися з матеріалами перевірок звернень, забезпечено своєчасний та об'єктивний розгляд звернень громадян. Крім цього, 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.

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», та інвалідів Великої Вітчизняної війни. Впродовж звітнього періоду до облдержадміністрації звернулося 6 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 особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники бойових дій - 31 громадянин, особи з інвалідністю I, II, III груп - 284, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи - 11, багатодітні сім'ї - 31, одинокі матері - 4, а також інші громадяни, які потребують соціального захисту. Питома вага звернень від громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, за звітний період становила 30% від загальної кількості (623 звернення).

Зокрема, за звітний період 2 170 соціально незахищеним мешканцям області з обласного бюджету виплачено одноразові грошові допомоги на лікування та вирішення невідкладних соціально-побутових питань на

загальну суму 9 577,3 тис. гривень. Крім цього, у 2018 році 684 особи з інвалідністю та 16 осіб, які супроводжують осіб з інвалідністю I групи, забезпечено путівками на санаторно-курортне лікування, 16 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 продовжують функціонувати «гаряча» телефонна лінія та телефон довіри. Протягом 2018 року на «гарячу» телефонну лінію звернулося 7 громадян. Звернень від мешканців області на телефон довіри не надходило.

На виконання пункту 2 Указу Президента України під час робочих зустрічей голови облдержадміністрації з головами райдержадміністрацій, міських рад міст обласного значення та об'єднаних територіальних громад 05.03.2018 року - 16.03.2018 року (відповідно до графіка, затвердженого головою облдержадміністрації 28.02.2018 року) було заслухано, зокрема, й інформацію голів райдержадміністрацій про стан роботи із зверненнями громадян.

З метою здійснення додаткових заходів, спрямованих на поліпшення інформованості громадян з питань, що їх турбують, протягом 2018 року на ОТБ «Галичина», ТРК «3-студія», ТРК «РАІ», філії ПАТ «НСТУ» Івано-Франківської регіональної дирекції «Карпати», ТРК «Канал 402» в інформаційних програмах вийшло близько 520 сюжетів за участю голови облдержадміністрації. Також голова облдержадміністрації брав участь у програмах «Акцент дня», «Актуальний репортаж», «Гість студії», «Актуальне інтерв'ю», «Актуальна тема», «Про головне в деталях», «Точка зору» в ефірі вищезазначених телевізійних каналів.

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 звітного періоду розглядалося на засіданні колегії облдержадміністрації, на семінарах, нарадах у керівництва облдержадміністрації. Так, питання про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2017 році було заслухано на засіданні колегії облдержадміністрації, за результатами якого видано розпорядження облдержадміністрації від 04.05.2018 року № 248 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади області у 2017 році». Крім цього, питання щодо стану виконавської дисципліни у роботі із зверненнями громадян 15.05.2018 року розглядалось на семінарі-наradі з керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації та територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади. На семінарі-наradі з керівниками апаратів райдержадміністрацій, керуючими справами виконавчих комітетів міських рад міст обласного значення, який відбувся 11.09.2018 року, розглядалося питання про організацію роботи із зверненнями громадян в райдержадміністраціях та виконкомах міських рад міст обласного

значення. Слід зауважити, що на базі Івано-Франківського обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій постійно відбуваються тематичні семінари-навчання, зокрема і з питань організації роботи із зверненнями громадян. Так, 10 травня поточного року питання щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян у місцевих органах виконавчої влади розглядалось на короткотривалому семінарі, який проводився для спеціалістів з питань роботи із зверненнями громадян апаратів райдержадміністрацій, міськвиконкомів, рад об'єднаних територіальних громад.

Відповідно до пункту 3 Указу Президента України в облдержадміністрації продовжує функціонувати постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. 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 24.01.2018 року № 41 «Про здійснення контролю за роботою із зверненнями громадян у 2018 році» затверджено графіки проведення дня контролю та перевірок додержання законодавства з питань звернень громадян у райдержадміністраціях. Впродовж 2018 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 у 8 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 звітнього періоду на прийомі у керівництва облдержадміністрації зареєстровано 178 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**



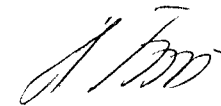
Людмила Балкова

Таблиця 1

**Дані
про звернення громадян, що надійшли до Івано-Франківської облдержадміністрації,
місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування
у 2018 році в порівнянні з 2017 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					
		2017р.	2018р.	+/-	2017р.	2018р.	+/-	2017р.	2018р.	+/-	2017р.	2018р.	+/-	2017р.	2018р.	+/-
1.	Обласна державна адміністрація	3023	2063	-960	196	178	-18	57	69	+12	225	244	+19	3031	2063	-968
2.	Обласна рада	2125	1852	-273	141	113	-28	16	25	+9	88	83	-5	2142	1863	-279
3.	Районні державні адміністрації	10111	9469	-642	874	856	-18	83	118	+35	267	218	-49	10128	9488	-640
4.	Районні ради	5418	5329	-89	1725	2411	+686	42	26	-16	129	126	-3	5418	5329	-89
5.	Міські ради міст обласного значення	13973	13055	-918	1384	1372	-12	279	284	+5	1185	2287	+1102	14163	13118	-1045
6.	Міські ради міст районного значення, міські ради ОТГ	8559	8204	-355	988	1157	+169	70	59	-11	305	262	-43	8608	8254	-354
7.	Селищні ради, селищні ради ОТГ	12368	16370	+4002	3006	3617	+611	53	44	-9	290	256	-34	12368	16377	+4009
8.	Сільські ради, сільські ради ОТГ	78183	72029	-6154	30699	29667	-1032	535	433	-102	1547	1042	-505	78593	72044	-6549
9.	Разом	133760	128371	-5389	39013	39371	+358	1135	1058	-77	4036	4518	+482	134451	128536	-5915

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації



Людмила Балкова

Таблиця 2

Дані
про звернення громадян, що надійшли безпосередньо до облдержадміністрації
у 2018 році в порівнянні з 2017 роком

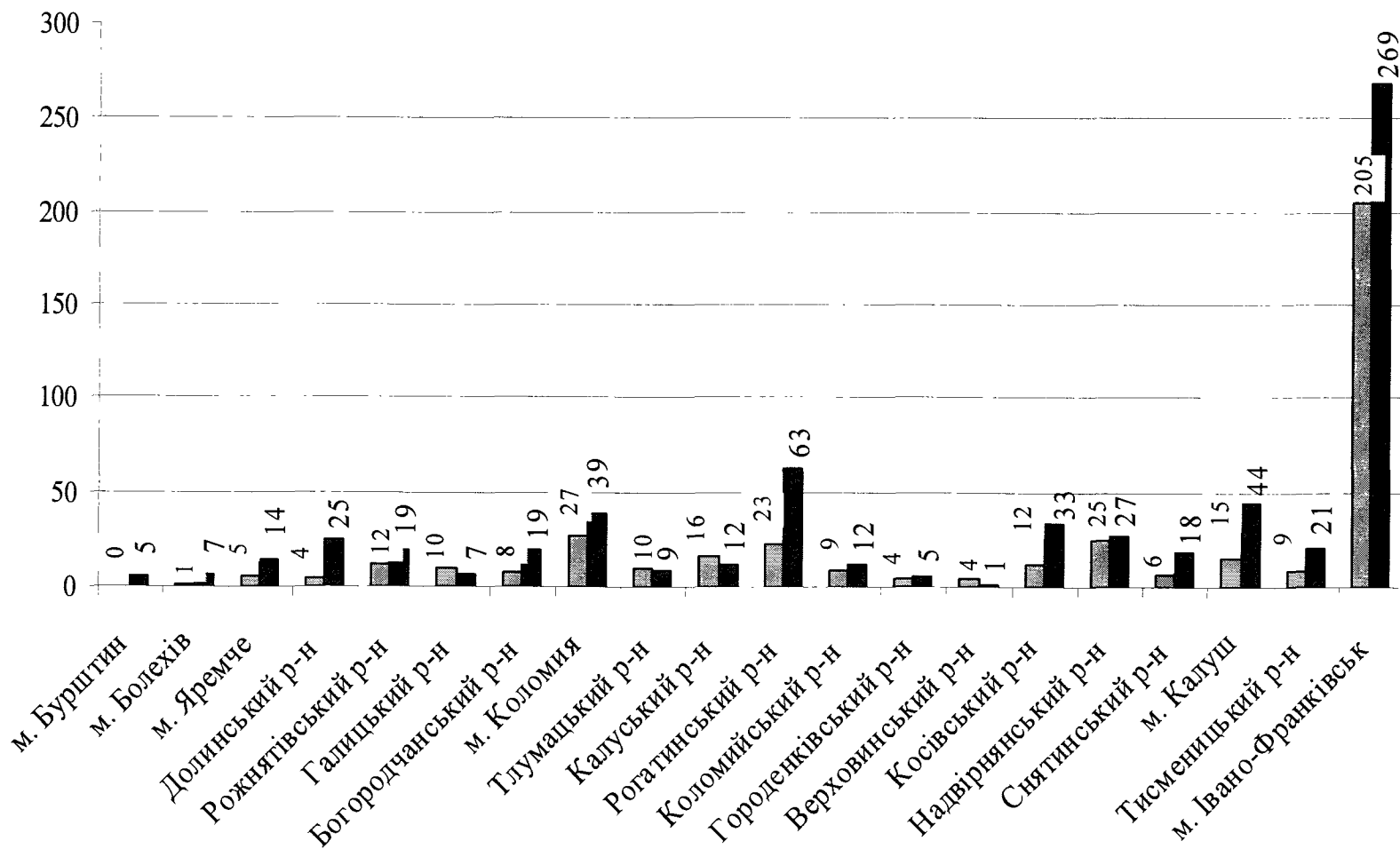
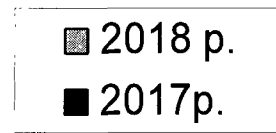
№ з/п	Назва районів та міст	Всіх звернень громадян			З них:												Кількість порушених у зверненнях питань		
					на особистому прийомі			повторних			колективних			від органів влади вищого рівня					
		2017р.	2018р.	+/-	2017р.	2018р.	+/-	2017р.	2018р.	+/-	2017р.	2018р.	+/-	2017р.	2018р.	+/-	2017р.	2018р.	+/-
1.	Богородчанський	98	80	-18	8	12	+4	0	0	0	9	11	+2	22	22	0	98	80	-18
2.	Верховинський	45	40	-5	1	2	+1	0	1	+1	3	3	0	15	20	+5	46	40	-5
3.	Галицький	80	64	-16	13	10	-3	0	2	+2	3	5	+2	9	13	+4	80	64	-16
4.	Городенківський	88	90	+2	4	1	-3	0	0	0	4	8	+4	10	20	+10	88	90	+2
5.	Долинський	109	64	-45	12	2	-10	2	1	-1	12	5	-7	40	28	-12	109	64	-45
6.	Калуський	131	96	-35	10	6	-4	0	1	+1	11	19	+8	23	21	-2	134	96	-35
7.	Коломийський	160	110	-50	6	3	-3	0	1	+1	11	7	-4	36	34	-2	161	110	-50
8.	Косівський	135	92	-43	5	4	-1	2	1	-1	10	16	+6	57	52	-5	135	92	-43
9.	Надвірнянський	177	127	-50	22	18	-4	2	2	0	16	9	-7	38	49	+11	177	127	-50
10.	Рогатинський	136	64	-72	2	5	+3	1	4	+3	8	4	-4	24	13	-11	136	64	-72
11.	Рожнятівський	209	131	-78	8	11	+3	0	0	0	5	19	+14	36	23	-13	209	131	-78
12.	Снятинський	94	66	-28	3	3	0	1	2	+1	5	11	+6	29	21	-8	94	66	-28
13.	Тисменицький	185	100	-85	9	13	+4	5	3	-2	7	10	+3	24	20	-4	185	100	-85
14.	Тлумацький	66	55	-11	10	15	+5	0	1	+1	4	5	+1	12	13	+1	66	55	-11
15.	м. Ів.-Франківськ	798	541	-257	54	52	-2	30	32	+2	90	82	-8	184	172	-12	798	541	-257
16.	м. Калуш	169	87	-82	11	6	-5	1	5	+4	2	8	+6	72	41	-31	172	87	-82
17.	м. Коломия	162	104	-58	10	8	-2	0	0	0	12	2	-10	48	55	+7	162	104	-58
18.	м. Болехів	41	37	-4	4	3	-1	5	1	-4	3	13	+10	9	7	-2	41	37	-4
19.	м. Яремче	64	35	-29	4	3	-1	3	4	+1	3	4	+1	13	6	-7	64	35	-29
20.	м. Бурштин	24	9	-15	0	1	+1	0	0	0	3	2	-1	2	3	+1	24	9	-15
21.	Інші	52	71	+19	0	0	0	5	8	+3	4	1	-3	14	28	+14	52	71	+19
22.	Разом	3023	2063	-960	196	178	-18	57	69	+12	225	244	19	717	661	-56	3031	2063	-960

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації

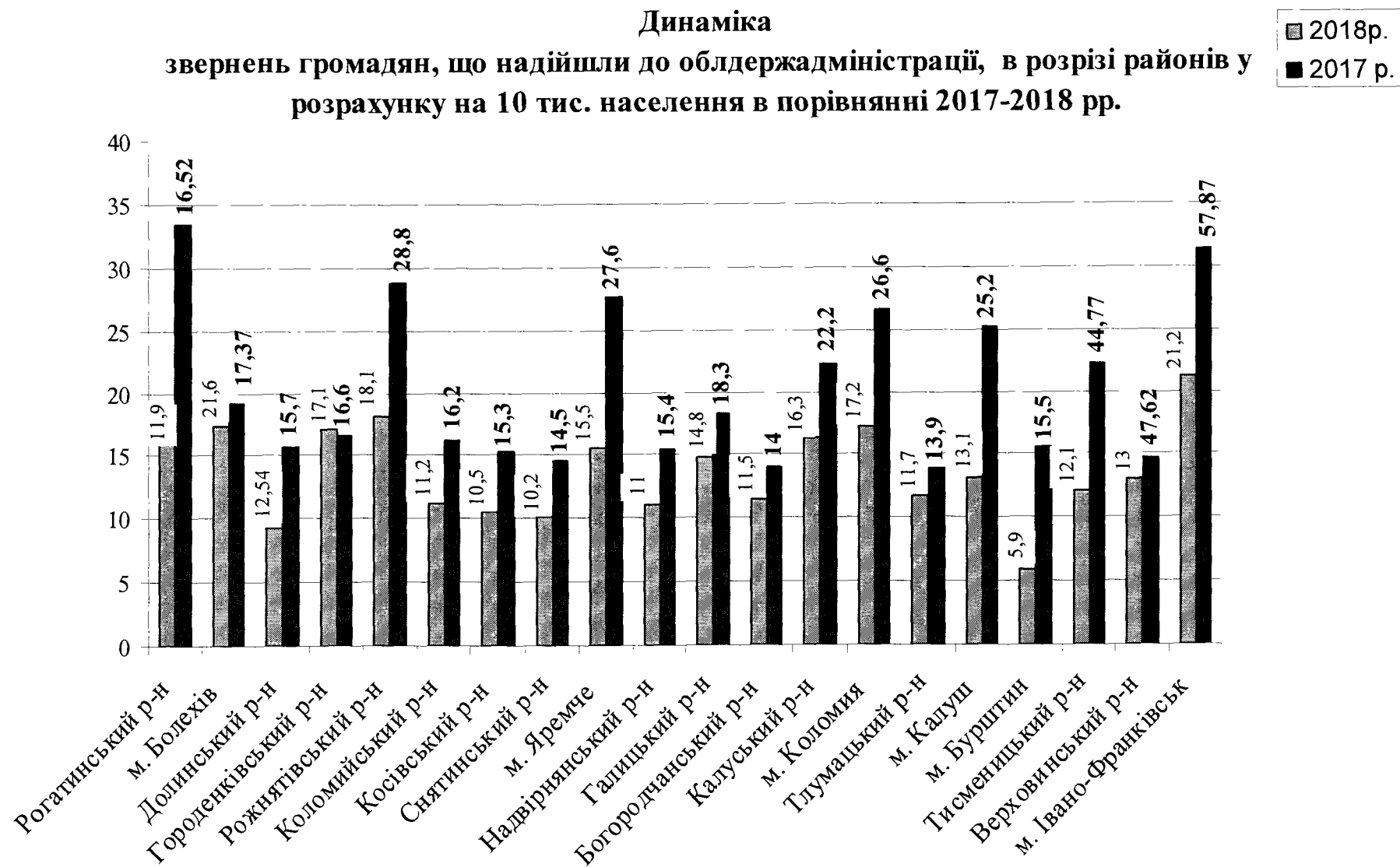


Людмила Балкова

**Динаміка
повторних та неодноразових звернень громадян, що надійшли до
облдержадміністрації, в розрізі районів в порівнянні 2017-2018 рр.**



Динаміка
звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації, в розрізі районів у
розрахунку на 10 тис. населення в порівнянні 2017-2018 рр.



Діаграма
кількості звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації, в розрізі питань
у 2018 році

