

## Інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян в Одеській обласній державній адміністрації у 2020 році

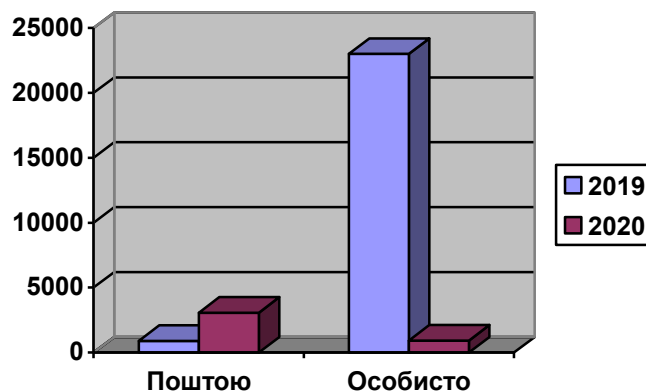
Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», розпоряджень голови Одеської обласної державної адміністрації вжито низку організаційних заходів для удосконалення роботи із зверненнями громадян в обласній державній адміністрації.

Облік заяв, скарг та пропозицій громадян здійснювався відповідно до 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» окремо від інших видів діловодства.

Впродовж 2020 року обласною державною адміністрацією опрацьовано 3985 заяв, скарг та пропозиції, у тому числі: 3061 отримано поштою (324 із них – електронною поштою) та 924 на особистому прийомі громадян.

Кількість громадян, які звернулися до обласної державної адміністрації, зменшилась з 26264 у 2019 році до 3985 у 2020 році.

Зменшилась частка звернень громадян, поданих на особистому прийомі, - зі 25357 у 2019 році до 924 у 2020 році.

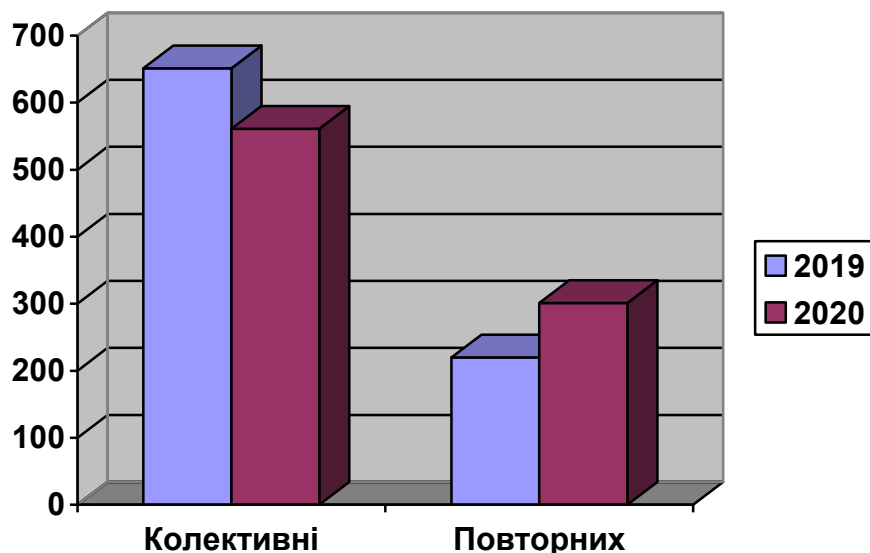


Кількість звернень за формою надходження

|   | 2019 рік | 2020 рік | Абсолютний приріст (+/-) |
|---|----------|----------|--------------------------|
| Кількість звернень на особистому прийомі          | 23008    | 924      | -22084                   |
| Кількість звернень, які надійшли поштою           | 907      | 3061     | +2154                    |
| Всього звернень громадян                          | 26264    | 3985     | -22279                   |
| З них:  |          |          |                          |
| повторних   | 220      | 301      | +81                      |
| колективних                                       | 651      | 561      | -90                      |
| Кількість питань, порушених у зверненнях громадян | 26264    | 3985     | -22279                   |
| Кількість заявників                               | 54291    | 52323    | -1968                    |

Переважна більшість заяв, скарг та пропозицій надійшла до облдержадміністрації від районів: Білгород-Днітровського – 211 (5,29% від загальної кількості), Лиманського – 203 (5,09%), міста Чорноморськ – 108 (2,71%), міста Одеси – 1747 (43,84%).

У порівнянні з даними минулого року у 2020 році кількість колективних звернень громадян зменшилась на 13,82% (з 651 до 561 звернень відповідно), а повторних звернень збільшилась на 36,8 % (з 220 до 301 відповідно).



Порівняльний аналіз кількості звернень

Кількість звернень громадян, направлених на розгляд до облдержадміністрації вищими органами влади, у порівнянні з минулорічними показниками зменшилась на 9,54% і становить 2124 звернень (2348 - за минулий рік).

Зменшилась загальна кількість звернень громадян, направлених до обласної державної адміністрації з Верховної Ради України. Вона становить 109 звернень, у минулому році - 115 звернень.

Офісом Президента України надіслано 632 звернень, що на 43,9% менше, ніж у 2019 році (1128 звернень).

Кабінетом Міністрів України на розгляд до облдержадміністрації надіслано 276 звернень, що на 7,39% більше, ніж у 2019 році (257).

Протягом аналізованого періоду до облдержадміністрації надійшло 592 звернення представників пільгових категорій, що на 75,1% менше у порівнянні з минулорічними показниками (2378). Із них від:

- матерів-героїнь –9 (у 2019 році - 11);
- членів багатодітних сімей, одиноких матерів –94 (93);
- інвалідів Великої Вітчизняної війни – 7 (10);
- учасників війни та бойових дій – 43 (110);
- інвалідів, ветеранів праці – 344 (675).

Структура тематики звернень громадян у порівнянні з минулим роком зазнала деяких змін, а саме:

| Зміст питання  | Кількість питань, порушених у зверненнях у 2019 році | Кількість питань, порушених у зверненнях у 2020 році | Абсолютний приріст (+/-) |
|--|--|--|--------------------------|
| Соціального захисту  | 23129  | 932  | -22197                   |
| Комунального господарства  | 447  | 410  | -37                      |
| Аграрна політика і земельні відносини  | 333  | 297  | -36                      |
| Житлова політика   | 524  | 207  | -317                     |
| Економічної, цінкової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва | 132  | 207  | +75                      |
| Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян                    | 217  | 164  | -53                      |
| Охорони здоров'я   | 132  | 198  | +66                      |

Продовження

| Зміст питання   | Кількість питань, порушених у зверненнях у 2019 році | Кількість питань, порушених у зверненнях у 2020 році | Абсолютний приріст (+/-) |
|---|--|--|--------------------------|
| Транспорт і зв'язок   | 178  | 112  | -66                      |
| Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність | 111  | 145  | +34                      |
| Праця та заробітна плата  | 96   | 117  | +21                      |
| Інше  | 547  | 505  | -42                      |

Першість серед питань, порушених заявниками у зверненнях до облдержадміністрації, займають питання соціального захисту – 1454 (36,49% від загальної кількості звернень), питання аграрної політики та земельних відносин – 11,22 %, комунального господарства – 15,23%.

У 2020 році у зверненнях громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації, порушено 410 питань комунального господарства, що на 8,27 % менше у порівнянні з даними за аналогічний період 2019 року (447).

Питання житлової політики мешканці області порушили 207 раз.

Питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва становлять 56,81 % більше ніж у попередньому році.

Структурними підрозділами облдержадміністрації протягом 2020 року отримано 1624 заяви, скарги та пропозиції.

Протягом 2020 року керівництвом обласної державної адміністрації здійснено низку заходів для забезпечення прав громадян на звернення, а саме:

- щотижня на апаратних нарадах облдержадміністрації аналізується стан справ щодо дотримання строків та результативності розгляду порушених у зверненнях громадян питань для підвищення персональної відповідальності керівників структурних підрозділів облдержадміністрації за якість та строки їх опрацювання.

- щоквартально головами райдержадміністрацій, міськими головами міст обласного значення, керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації подаються звіти про роботу зі зверненнями громадян і хід виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008. Звітування голів райдержадміністрацій проводиться також під час робочих поїздок голови та заступників голови облдержадміністрації до районів області.

З метою забезпечення контролю за організацією роботи із зверненнями громадян здійснено 12 перевірок щодо додержання вимог законодавства з питань звернень громадян у районних державних адміністраціях та 7 у структурних підрозділах облдержадміністрації, надано практичну та методичну допомогу щодо організації даної роботи.

Облдержадміністрація приділяє значну увагу роз'яснювальній роботі серед населення. Зокрема, керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації, періодично на телебаченні, у засобах масової інформації та на веб-сторінці облдержадміністрації висвітлюється інформація про заходи щодо забезпечення виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Згідно з пунктом 2 розпорядження голови Одеської обласної державної адміністрації від 19 березня 2020 року №191/од-2020 «Про невідкладні заходи, спрямовані на запобігання поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19) та забезпечення карантину» проведення особистих прийомів громадян тимчасово скасовано.

Облдержадміністрація приділяє значну увагу роз'яснювальній роботі серед населення. Зокрема, періодично на телебаченні, у засобах масової інформації та на вебсторінці облдержадміністрації висвітлюється інформація про заходи щодо забезпечення виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Окрема увага приділялася облдержадміністрацією зверненням громадян найменш соціально захищених категорій населення (жінки, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", інваліди Великої Вітчизняної війни, ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері).

Проводяться «прямі телефонні лінії», приймаються усні звернення від громадян, що звертаються «телефоном довіри» та «обласною гарячою лінією». Під час карантину кількість усних звернень на «прямі телефонні лінії» облдержадміністрації значно збільшилась на 171% (187 за 2020 рік) у порівнянні з 2019 роком (69 відповідно).

Виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та 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» постійно перебуває на контролі в обласній державній адміністрації.