



УКРАЇНА

ХАРКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 1

засідання колегії

обласної державної адміністрації

від 03 квітня 2015 року

0115/2782
15.04.2015

2. Про підсумки роботи із зверненнями громадян

Розглянувши питання про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації у 2014 році, колегія обласної державної адміністрації відзначає, що протягом звітного періоду обласна державна адміністрація вживала належних заходів, спрямованих на виконання вимог чинного законодавства щодо роботи із зверненнями громадян.

Особлива увага приділялася вирішенню проблем, з якими зверталися ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Відпрацьована система проведення особистих прийомів громадян керівництвом обласної державної адміністрації, запроваджено у практику проведення прийомів громадян за місцем проживання.

Актуальним залишається питання своєчасної та якісної підготовки матеріалів районними державними адміністраціями, структурними підрозділами обласної державної адміністрації, що здійснюється за результатами розгляду звернень громадян, у тому числі тих, що надійшли на урядову «гарячу лінію», а також від органів влади вищого рівня.

Для надання громадянам кваліфікованої допомоги з правових питань в обласній державній адміністрації, районних державних адміністраціях та міських радах міст обласного значення створено належні умови для організації особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги.

З метою забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильного виконання норм чинного законодавства про звернення громадян колегія обласної державної адміністрації вирішила:

1. Інформацію заступника голови обласної державної адміністрації Світличної Ю.О. взяти до відома.

2. Надіслати довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян головам районних державних адміністрацій, керівникам структурних підрозділів обласної державної адміністрації для відповідного реагування та вжиття заходів щодо посилення контролю за роботою із зверненнями громадян.

3. Заступникам голови обласної державної адміністрації, головам районних державних адміністрацій, керівникам структурних підрозділів обласної державної адміністрації:

3.1. Продовжити роботу щодо удосконалення взаємодії органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з метою оперативного і всебічного вирішення в межах повноважень питань, з якими звертаються громадяни, у т.ч. на особистому прийомі.

3.2. Звернути особливу увагу на вирішення питань, порушених у колективних зверненнях, та першочерговий розгляд звернень, у яких порушуються проблеми соціально незахищених верств населення і осіб, які мають особливі заслуги перед Україною, обов'язкове роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих рішень.

3.3. Установити особистий контроль за ходом розгляду звернень громадян у підвідомчих структурних підрозділах, недопущенням надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, додержанням вимог чинного законодавства при їх розгляді.

3.4. Підвищити рівень аналітичної роботи з метою своєчасного виявлення гострих проблем, що породжують звернення і потребують негайного вирішення.

4. Головам районних державних адміністрацій, керівникам структурних підрозділів обласної державної адміністрації:

4.1. Вжити додаткових заходів щодо вдосконалення роботи із зверненнями громадян, особливу увагу приділити організації систематичних зустрічей із населенням як безпосередньо на місцях, так і через засоби масової інформації шляхом проведення інтерактивного спілкування на телебаченні, радіо, прес-конференціях тощо.

4.2. Проаналізувати результати розгляду звернень, що надійшли з урядової «гарячої лінії» протягом 2014 року, вжити дієвих заходів щодо підвищення виконавської дисципліни при опрацюванні таких звернень.

4.3. Сприяти зростанню показника позитивно вирішених питань, зазначених у зверненнях, що надходять на розгляд з урядової телефонної «гарячої лінії».

4.4. Забезпечити:

дотримання термінів, що встановлені нормативними документами для розгляду звернень, які надходять з урядової «гарячої лінії»;

недопущення фактів формального підходу до роботи з розгляду таких звернень;

своєчасне направлення до обласної державної адміністрації електронних копій відповідей, оформлених належним чином, за результатами їх розгляду;

дотримання вимог чинного законодавства, доручень керівництва обласної державної адміністрації під час підготовки відповідей за результатами розгляду звернень громадян, що перебувають на контролі.

Запропонувати міським головам міст обласного значення вжити аналогічних заходів.

5. Відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (Гравнова Т.А.) підготувати проект розпорядження голови обласної державної адміністрації із означеного питання.

Голова обласної державної
адміністрації, голова колегії



І.Л. РАЙНІН

Аббакумов В.Ю.

Волік В.О.



Довідка про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2014 році

На виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» Харківською обласною державною адміністрацією спланована та проводиться робота щодо забезпечення реалізації та гарантування прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді.

У цілому до всіх гілок влади області надійшло 133017 звернень, що на 15,8 % менше 2013 року. Із загальної кількості 54921 звернення надійшло поштою, 78096 – на особистому прийомі.

Відповідно до частини 5 пункту 1 Указу особлива увага приділялася вирішенню проблем, з якими зверталися ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. 12,2 % звернень надійшло від зазначених категорій населення.

Відмічається зменшення кількості колективних звернень на 35,3 %.

Усього в листах порушено понад 138 тис. різноманітних питань. Найголовнішими залишаються питання аграрної політики та земельних відносин (22,7 %), соціального захисту (18,4 %), комунального господарства (18,4 %), житлової політики (8,1 %).

До обласної державної адміністрації за звітний період надійшло 19273 звернення, що на 23,6 % більше ніж у 2013 році; у тому числі 1557 звернень – на особистому прийомі, поштою – 2369, а також 15347 звернень – з урядової гарячої лінії.

З розрахунку на 10 тис. населення (середньообласний показник 14) найбільше звернень надійшло з Валківського (31), Харківського (23), Дергачівського, Зачепилівського, Зміївського (по 18), Близнюківського (17), Нововодолазького (16), Барвінківського (15) районів області, м. Люботина (21), Ленінського (24), Жовтневого (19) районів м. Харкова.

Відповідно до частини 5 пункту 1 Указу особлива увага приділялася вирішенню проблем, з якими зверталися ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. 31,3 % звернень надійшло від зазначених категорій населення.

Відмічається зменшення кількості колективних звернень на 33,2 % (питома вага складає 8,5 %).

За видами звернень домінують заяви та клопотання щодо вирішення певних питань, які складають 94,2 %, 5,5 % - скарги, 0,3 % - пропозиції.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 застосовується Класифікатор звернень громадян.

Від органів влади надійшло 1136 звернень, що на 47,2 % менше проти 2013 року, у тому числі:

- з Адміністрації Президента України - 607 звернень (зменшення на 54,6 %);

- з Кабінету Міністрів України – 299 звернень (зменшення на 50,3 %).

Усього в листах порушено 3926 різноманітних питань. Найголовнішими залишаються питання соціального захисту (17,1 %), охорони здоров'я (17,0 %), комунального господарства (15,5 %), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (10,7 %), аграрної політики та земельних відносин (7,0 %), житлової політики (6,9 %).

У порівнянні з 2013 роком на 44,5 % зменшилася кількість листів із питань аграрної політики та земельних відносин. Актуальними залишаються питання вирішення земельних і майнових відносин - 75 % від загальної кількості звернень, а також питання розрахунків за користування продукцією тваринництва.

На 26,9 % зменшилася кількість листів із питань економічної, цінової, інвестиційної політики. Найбільш поширеними були питання щодо сприяння у поверненні заощаджень та страхових внесків (38%), якості обслуговування працівниками торгівлі (28%).

Відповідно на 33,9 % та 12,7 % зменшилася кількість листів із питань соціального захисту, праці та заробітної плати. Актуальними залишаються питання надання матеріальної допомоги, порушення трудового законодавства та оплати праці, призначення та виплата державної соціальної допомоги, забезпечення пільговим автотранспортом.

2120 звернень надійшло із урядової гарячої лінії від жителів Донецької та Луганської областей щодо надання тимчасового житла та надання державної соціальної допомоги. У зв'язку з соціально-політичною ситуацією, що склалася на сході України, притоком громадян, які вимушені були виїхати із зони проведення АТО до Харківської області, через громадську приймальню Департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації здійснювався прийом громадян, що зверталися до органів влади за допомогою. Протягом травня-червня 2014 року прийнято 8232 особи. По кожному зверненню (письмовому або усному) проводилася індивідуальна робота. Безпосередньо встановлювався зв'язок із заявником, надавалися конкретні пропозиції щодо отримання тимчасового житла та ґрунтовні роз'яснення стосовно можливості одержання гуманітарної допомоги, порядку переведення соціальних виплат, пенсій тощо.

Протягом 2014 року директором згаданого Департаменту та його заступниками взято участь у телемарафоні, виступах на телебаченні каналів ОТБ, Simon за темами «Виплата компенсаційних витрат при оплаті за комунальні послуги населенню», «Заходи щодо надання допомоги особам внутрішньо переміщених у межах країни з Криму та східних регіонів», у прес-конференції «Проголошення 2014 року Роком УБД на території України та інших держав», проведено прями телефонні лінії в редакціях обласних газет із

актуальних питань соціальної сфери, у круглому столі з представниками ОБСЄ та міжнародних організацій.

На 43,4 % зменшилася кількість звернень із питань освіти, наукової діяльності. Актуальними залишаються питання функціонування навчальних закладів, поліпшення їх матеріально-технічної бази, сприяння у вступі до навчальних закладів, надання пільг учителям. Збільшилася кількість звернень із означених питань із Балаклійського, Великобурлуцького, Вовчанського, Нововодолазького, Сахновщинського районів області, міст Ізюму та Лозової.

Протягом 2014 року через засоби масової інформації висвітлені такі питання: «Розміщення абітурієнтів з Донецької та Луганської областей під час проведення додаткової сесії ЗНО», «Підготовка та проведення додаткової сесії ЗНО для абітурієнтів з Донецької та Луганської областей», «Робота цілодобового штабу з прийому та розміщення вимушених переселенців з Донецької та Луганської областей – дітей та їхніх батьків», «Розміщення тимчасових переселенців із Донецької та Луганської областей у закладах оздоровлення системи освіти».

Зменшилася кількість листів із питань промислової політики, транспорту і зв'язку (відповідно на 75,0 % та 26,9 %).

Серед питань, які порушувались у зверненнях, найбільш актуальними були питання роботи автобусних маршрутів, пільгового проїзду, відновлення послуг телефонного та радіозв'язку, а також послуги доступу до мережі Інтернет.

На 50,0 % зменшилася кількість звернень із питань сім'ї, молоді, фізичної культури і спорту.

Важливими для громадян залишаються питання організації оздоровлення та відпочинку дітей, організаційно-методичне та кадрове забезпечення діяльності спортивних шкіл, здійснення контролю за якістю фізкультурно-спортивних послуг.

Зменшилася кількість листів громадян із питань комунального господарства та житлової політики (відповідно на 52,3 % і 13,5 %). У зверненнях порушувалися питання експлуатації та ремонту житлового фонду, роботи житлово-експлуатаційних підприємств, оплати за комунальні послуги, благоустрою територій, ремонту систем водопостачання та водовідведення, установки приладів обліку води.

На 30,4 % зменшилася кількість звернень громадян із питань охорони здоров'я.

Як і раніше за допомогою до обласної державної адміністрації зверталися переважно найменш соціально захищені категорії громадян, люди похилого віку, громадяни, які значною мірою втратили здоров'я і працездатність.

Рішенням Комісії з питань надання одноразової адресної грошової допомоги мешканцям Харківської області, які опинилися в скрутній життєвій ситуації, за звітний період надана матеріальна допомога 377 громадянам на суму понад 3100 тис. грн.

Крім того, жительці смт Золочів Харківської області, як сім'ї загиблого військовослужбовця, Департаментом капітального будівництва обласної

державної адміністрації за рахунок коштів державного бюджету здійснено закупівлю двокімнатної квартири загальною площею 53,6 кв.м.

По зверненнях, що надійшли до обласної державної адміністрації протягом року, вжито необхідних заходів, надано вичерпні відповіді і пояснення. 10,3 % порушених питань вирішено позитивно; по 59,7 % надані роз'яснення щодо шляхів їх вирішення; 15,7 % звернень, відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян», надіслано на розгляд за належністю до інших органів; 0,3 % повернено заявникам відповідно до ст. 5 зазначеного закону, 92 звернення не підлягає розгляду згідно зі ст. 8 Закону України «Про звернення громадян»; 9,6 % - у стадії розгляду та остаточного вирішення.

Відповідно до Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630, на веб-сайтах райдержадміністрацій ведеться рубрика «Звернення громадян», де розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрацій, керівниками структурних підрозділів, Порядок розгляду звернень, графіки проведення «гарячих ліній», зразки листів, нормативно-правові документи та аналітичні матеріали щодо роботи із зверненнями громадян та ін.

З метою вирішення проблем та усунення явищ, що негативно сприймаються громадськістю, за участю голів райдержадміністрацій та їх заступників більшість райдержадміністрацій проводить «Дні віддаленого села». Аналіз динаміки надходжень звернень громадян до райдержадміністрацій, де впроваджено таку форму роботи, показав загальну тенденцію до зменшення їх у кількості.

Такий стан справ свідчить, що робота із зверненнями громадян у райдержадміністраціях в цілому налагоджена та є тенденція щодо її вдосконалення.

Так, з метою забезпечення інформування жителів Балаклійського району про діяльність центральних і місцевих органів влади та актуальні проблеми соціально-економічного розвитку району проводиться єдиний День інформування населення на підприємствах, в установах, організаціях району останнього четверга місяця. За результатами його проведення здійснюється обробка та аналіз звітів, узагальнена інформація надається голові районної державної адміністрації.

З метою упередження надходжень звернень головою Лозівської райдержадміністрації затверджений графік роботи виїзної мобільної групи, до складу якої входять фахівці юридичного відділу райдержадміністрації, управління праці та соціального захисту населення, управління Держземагентства, Пенсійного фонду тощо. Проводились зустрічі за місцем проживання громадян. Жителям сіл роз'яснювалися найбільш актуальні питання життєдіяльності району, країни, безкоштовно надавалася консультація щодо змін у законодавстві, соціального захисту, порядку оформлення пенсій. За результатами проведення кожної виїзної мобільної групи голові райдержадміністрації готувалася аналітична довідка.

На виконання пункту 3 Указу при обласній та районних державних адміністраціях працювали постійно діючі комісії з питань розгляду звернень громадян. З метою підвищення персональної відповідальності за стан роботи із зверненнями громадян на засіданнях підводилися підсумки роботи за певний період, заслуховувалися питання щодо стану виконавської дисципліни, звіти керівників структурних підрозділів обласної та районних державних адміністрацій, розглядалися окремі звернення громадян. За звітний період в обласній державній адміністрації проведено 12 засідань.

Відпрацьована практика проведення особистих прийомів громадян керівництвом обласної державної адміністрації, передбачено прийом громадян за місцем проживання.

Згідно з пунктом 6 затверджено графік проведення особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації. За звітний період на особистому прийомі керівництвом обласної державної адміністрації прийнято 336 звернень, а також 1221 звернення – працівниками приймальні.

Відповідно до частини 4 пункту 1 Указу особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни проводився першочергово. Крім того, розгляд звернень громадян зазначеної категорії знаходився під особистим контролем голови облдержадміністрації.

На всі листи, телеграми, що надійшли до обласної державної адміністрації, звернення громадян, подані на особистому прийомі, вжито заходів, визначених законодавством.

На виконання частини 5 пункту 5 Указу постійно аналізувалися та узагальнювалися питання, порушені у зверненнях громадян, щокварталу готувалися статистичні матеріали щодо надходження листів громадян у розрізі питань, районів і міст із класифікацією їх за відповідними напрямками, вивчалися причини, що їх породжували.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр», розпорядження голови обласної державної адміністрації від 17 вересня 2009 року № 509 «Про забезпечення оперативного реагування на звернення, що надійшли на урядову телефонну «гарячу лінію» відділом роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації здійснювалося опрацювання зазначених звернень.

Протягом звітного періоду до обласної державної адміністрації надіслано на розгляд 15347 таких звернень, що на 57,7 % більше показника минулого року.

Найголовнішими залишаються питання соціального захисту (38,4 %), комунального господарства (19,5 %), житлової політики (7,0 %), оплати праці (5,4 %), охорони здоров'я (4,2 %).

За результатами розгляду 25,7 % порушених питань вирішено позитивно, по 69,9 % надані роз'яснення, відмовлено у задоволенні – 2,3 % звернень, 302 – не потребували відповіді.

На виконання частини 2 пункту 5 Указу інформація про роботу обласної державної адміністрації із зверненнями громадян, результати вирішення порушених у них питань щокварталу оприлюднювалися на веб-сайті обласної державної адміністрації. Крім того, там розміщена інформація щодо порядку організації та проведення особистих, виїзних прийомів громадян керівництвом обласної державної адміністрації, графіки цих прийомів.

Для надання кваліфікованої допомоги громадянам із правових питань в обласній державній адміністрації, районах області та містах обласного значення створено належні умови для організації особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги. За звітний період в обласній державній адміністрації надано роз'яснення 135 заявникам.

Разом з тим, практика свідчить, що не всі проблеми, пов'язані з належним розглядом і вирішенням порушених у зверненнях громадян питань, вичерпані. На підставі аналізу документів, що надавалися структурними підрозділами обласної державної адміністрації та районними державними адміністраціями протягом 2014 року, встановлено, що мають місце типові недоліки щодо організації цієї роботи, а саме:

- за результатами розгляду звернень громадян при прийнятті рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, не роз'яснюється порядок оскарження прийнятого рішення;

- не дотримуються вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», щодо узяття під особистий контроль керівниками відповідних органів розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України;

- не дотримуються вимоги Регламенту обласної державної адміністрації та Порядку роботи із зверненнями громадян, що надійшли поштою, у частині належного виконання резолюції керівництва обласної державної адміністрації, термінів розгляду документів з резолюціями, в яких зазначено декілька виконавців;

- за результатами складання узагальнених матеріалів щодо організації роботи із зверненнями громадян не проводиться аналіз листів з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав і інтересів громадян; усунення причин, які викликають повторні та обґрунтовані скарги та змушують громадян звертатися до органів влади вищого рівня;

- за результатами розгляду звернень, що надходять з урядової гарячої лінії, до обласної державної адміністрації несвоєчасно направляються електронні копії відповідей заявникам, у т.ч. інформація на звернення, що перебувають на контролі за дорученням керівництва обласної державної адміністрації.

Враховуючи викладене, звертаємо увагу керівників структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій на їх персональну відповідальність за підвищення рівня виконавської дисципліни в роботі із зверненнями громадян, безумовне виконання завдань та недопущення формального підходу до організації цієї роботи.

**Заступник голови обласної
державної адміністрації**



Ю.О. Світлична

Гравнова 700 04 23

