

Інформація щодо роботи із зверненнями громадян за 9 місяців 2017 року

На виконання доручення заступника голови Харківської обласної державної адміністрації М.Є. Черняка від 27.09.2017 № 01-80/7683 Департамент економіки і міжнародних відносин Харківської обласної державної адміністрації (далі – Департамент) надає інформацію про роботу зі зверненнями громадян за 9 місяців 2017 року.

Робота зі зверненнями громадян в Департаменті здійснюється у відповідності до 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» та іншими законодавчими і нормативно-правовими актами.

До Департаменту надійшло 599 звернень громадян, що на 35 % менше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

З урядової «гарячої лінії» надійшло 354 звернення громадян, що становить 59 % від загальної кількості отриманих звернень, від обласної державної адміністрації – 183 звернень (31 %), інших органів влади – 30 (5 %) звернень, безпосередньо від заявників – 24 (4 %), поштою (електронною поштою) – 8 (1 %).

Зареєстровано 555 первинних звернень громадян, 39 – повторних, 5 – дублетних звернень. З них: 576 – індивідуальних звернень громадян та 23 – колективних.

Переважає більшість повторних звернень громадян (19 звернень) були направлені з приводу реалізації права на пільгове перевезення різних верств населення. За результатами їх розгляду спеціалістами Департаменту були надані роз'яснення щодо діючих норм законодавства, зокрема стосовно того, що Законом України «Про Державний бюджет України на 2017 рік» субвенція на відшкодування витрат перевізникам за перевезення пільгових категорій громадян не передбачена. Компенсація перевізникам збитків від пільгових перевезень громадян на всіх приміських та міжміських автобусних маршрутах здійснюється за рахунок коштів передбачених місцевими програмами економічного і соціального розвитку районів Харківської області. У зв'язку із чим відбулось скорочення фінансування обсягів пільгових перевезень.

Наступним за кількістю повторних звернень (13) є питання порушення графіку руху приміських і міжміських автобусних маршрутів та некоректної поведінки водіїв з пасажирами. З цього приводу з усіма автоперевізниками було проведено відповідну роботу та зобов'язано їх вжити заходів щодо додержання умов укладених договорів на здійснення пасажирських перевезень, що регулюють роботу автомобільного транспорту.

З метою повторного розгляду до Департаменту надійшло 7 звернень громадян з наступних питань: підвищення цін на продукти харчування, побутового обслуговування, пропозиції щодо розроблення регіональної Програми із захисту прав споживачів, забезпечення житлом осіб постраждалих

внаслідок надзвичайної ситуації, яка сталася на складі боєприпасів у м. Балаклія. За результатами розгляду були вжиті відповідні заходи реагування та надані роз'яснення громадянам.

Найбільшу кількість звернень громадян становили: заяви (клопотання) – 375 (63 %), скарги – 198 (33%), пропозиції (зауваження) – 2 (0,3%).

За територіальною ознакою від жителів районів Харківської області надійшло 276 звернень, що становить 46 % від загальної кількості отриманих звернень. Найчастіше спеціалістами Департаменту розглядалися звернення від жителів Харківського району, кількість направлених ними звернень становить 19 % (114 – звернення) від загальної кількості звернень мешканців районів області, далі за ним: 4,5 % (27) – Дергачівський район, 3,3 % (20) – Зміївський район, 3 % (17) – Балаклійський район, 2 % (10) – Вовчанський район, по 1,3 % (8) – Ізюмський та Нововодолазький райони, по 1,7 % (7) – Валківський та Чугуївський райони, по 1 % (6) – Богодухівський, Куп'янський та Первомайський райони.

Частина звернень громадян, яку направили жителі міста Харкова, становить 44,4 % (266) від загальної кількості зареєстрованих звернень. Серед районів міста Харкова найчастіше з проблемних питань звертались мешканці Московського району – 11 % (66 звернень) від кількості зареєстрованих звернень направлених харків'янами, далі: 6,2 % (37) – Шевченківський район, 5,2 % (31) – Київський райони, 5 % (29) – Немишлянський район, 4 % (24) – Холодногірський район, 3,8 % (23) Індустріальний район, 3,7 % (22) – Новобаварський район, 3,5 % (21) – Слобідський район, 2,3 % (14) – Основ'янський район.

Мешканцями міст обласного значення направлено 29 звернень громадян, що становить 4,8 % від загальної кількості зареєстрованих у Департаменті звернень. Найбільша кількість звернень надійшла від громадян, які проживають в місті Ізюм – 11 звернень (1,8 % від загальної кількості зареєстрованих звернень, надісланих мешканцями міст обласного значення), міста Куп'янськ та Чугуїв по 6 звернень (1 %), м. Люботин – 4 (0,7 %), м. Лозова – 2 (0,3%).

Кількість звернень громадян, які проживають в інших регіонах України, становить 4 % (21 звернення) від загальної кількості зареєстрованих (Волинська обл. 1 звернення, Донецька обл. – 3, Дніпропетровська обл. – 4, м. Київ – 2, Кіровоградська обл. – 1, Луганська обл. – 1, Миколаївська обл. – 1, Одеська обл. – 1, Полтавська обл. – 2, Рівненська обл. – 1, Сумська обл. – 3, Чернігівська обл. – 1).

Без зазначення точної адреси проживання до Департаменту надійшло 9 звернень, що становить 1,5 % від загальної кількості звернень, з них 1 анонімне.

За соціальним станом та категорією заявників значна частина звернень надійшла від громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, зокрема:

- від пенсіонерів 196 звернень, що становить 33 % від їх загальної кількості;
- 4,8 % (29) – безробітні;
- 4,3 % (26) – інваліди II грп.;
- 4,1 % (25) – інваліди III грп.;

- 4 % (24) – діти війни;
- 3,8 % (23) – багатодітні сім'ї;
- 3,6 % (22) – ветерани праці;
- 3,1 % (19) – учасники бойових дій;
- 1,1 (7) – інваліди І грп.;
- 1,1 % (7) – військовослужбовці;
- 1 % (6) – учасники війни;
- 0,6 % (4) – тимчасово переміщенні особи;
- 0,5 % (3) – інваліди війни;
- 0,5 % (2) – учасники АТО;
- 0,3 % (2) – одинока мати.

Від робітників надійшло 39 звернень (6,5 % від загальної кількості звернень), селян – 2 (0,3 %), підприємців – 6 звернень (1,0 %), працівників бюджетної сфери – 6 (1 %), державних службовців – 1 (0,1 %), учнів, студентів – 4 (0,6%).

Громадяни звертались з різноманітних питань, однак найбільший відсоток звернень були з питання неналежного транспортного обслуговування пасажирів 36,7 %, або 226 звернень, 25% (154 – звернення) з питання забезпечення права на пільговий проїзд у громадському транспорті, з проханням надати роз'яснення щодо вартості проїзду в транспорті надійшло 2 % (12) звернень. Разом з питань транспортного обслуговування та пільгового проїзду надійшло 392 звернень, що становить 63,7 % від загальної кількості зареєстрованих звернень.

З приводу неякісного надання поштових послуг та невдоволення стягненням комісійного збору при області за комунальні послуг через відділення ПАТ «Укрпошта» надійшло 78 звернень громадян, що становить 12,6 % від їх загальної кількості, 2,1 % (13 звернень) щодо відновлення роботи стаціонарного телефонного зв'язку, 1,1 % (7 звернень) – неякісного надання послуг Інтернету, 7,8 % (48 звернень) – відновлення роботи провідного радіомовлення. Разом з питань надання поштових послуг та зв'язку надійшло 146 звернень, що становить 23,7 % від загальної кількості зареєстрованих звернень.

З питань цінової політики на споживчому ринку, роздрібної торгівлі та побутового обслуговування надійшло 34 звернення громадян, що становить 5,5 % від їх загальної кількості.

З питань економічної, інвестиційної, зовнішньоекономічної регіональної політики та підприємництва спеціалістами Департаменту розглянуто 21 звернення громадян (3,4 % від загальної кількості звернень громадян), з них: щодо роботи банківської системи надійшло 16 (2,6 %), з питання розвитку підприємництва – 2 (0,3 %), інвестиційної політики – 3 (0,4 %), повернення заощаджень, страхових внесків, коштів за облігаціями державної позики СРСР – 2 (0,3 %).

Також громадяни звертались з питання організації виконання Указу Президента України №1/2017 від 11.01.2017 «Про оголошення 2017 року Роком Японії в Україні», діяльності органів місцевого самоврядування, житлової політики, праці, заробітної плати та соціального захисту. Частина розглянутих

спеціалістами Департаменту звернень громадян з зазначених питань становить 3,7 % від їх загальної кількості.

Спеціалістами Департаменту вжиті необхідні заходи щодо розв'язання проблемних питань, зазначених у зверненнях громадян, надані своєчасні та обґрунтовані відповіді.