



УКРАЇНА

ХАРКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 1

засідання колегії

обласної державної адміністрації

від 25 лютого 2016 року

01. 15/1458

11. 03. 2016

2. Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2015 році.

Розглянувши питання про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2015 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, одинокі 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 здійснюються 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 – керівника апарату обласної державної адміністрації Аббакумова В.Ю. 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, заступнику голови – керівнику апарату 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, необґрутованих 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 2015 року, вжити дієвих заходів щодо підвищення виконавської дисципліни при опрацюванні таких звернень.

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

недопущення фактів формального підходу до роботи з розглядом таких звернень;

своєчасне направлення до обласної державної адміністрації електронних копій відповідей, оформленіх 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;

розгляд електронних звернень відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції»;

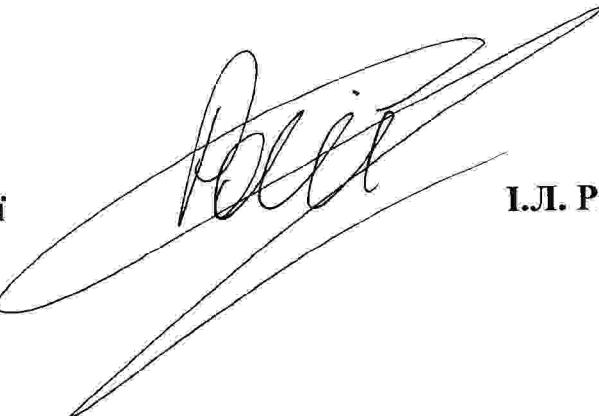
організацію прийому усних звернень, що викладені громадянином за допомогою засобів телефонного зв'язку (телефонні «гарячі лінії»).

Запропонувати міським головам міст обласного значення вжити аналогічних заходів.

**Голова обласної державної
адміністрації, голова колегії**

Аббакумов В.Ю.

Удодова І.В.


I.L. РАЙНІН


M.M. КАРПОВ

Довідка про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2015 рік

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» (далі – Указ) обласною державною адміністрацією спланована та протягом року проводилася робота щодо забезпечення реалізації та гарантування прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрутованої відповіді.

Основна увага приділялася питанням забезпечення вимог чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян, здійснення контролю за станом цієї роботи у районних державних адміністраціях, виконавчих органах органів місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності, підвищенню відповідальності керівників за стан цієї роботи, наданню практичної та методичної допомоги, проведенню семінарів з питань роботи зі зверненнями, підвищенню рівня правової освіти населення, найбільш повному висвітленню питань стану розгляду звернень громадян у засобах масової інформації та ін.

У цілому до всіх гілок влади області надійшло 183124 звернення, що на 37,7% більше ніж у 2014 році. Із загальної кількості 96988 звернень надійшло поштою, 86136 – на особистому прийомі.

Відповідно до частини п'ятої 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. 13,3% звернень надійшло від зазначених категорій населення.

Відмічається збільшення кількості колективних звернень на 46%.

Усього в листах порушенено понад 192 тис. різноманітних питань. Найголовнішими залишаються питання соціального захисту (32,5%), комунального господарства (22,3%), аграрної політики та земельних відносин (16,4%).

За звітний період до обласної державної адміністрації надійшло 40294 звернення, що у 2 рази більше ніж у 2014 році, у тому числі 2580 звернень – на особистому прийомі, поштою – 3606, а також 34108 – з урядової гарячої лінії.

1983 звернення, що складає 32%, надійшло від громадян, які потребують соціального захисту та підтримки: ветеранів війни та праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів.

Відмічається збільшення кількості колективних звернень на 35,03% (питома вага складає 7,3%).

За видами звернень домінували заяви та клопотання щодо вирішення певних питань, які складають 91,7%, скарги – 7,5%, пропозиції – 0,8%.

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

Від органів влади надійшло 1531 звернення, що на 34,77% більше проти 2014 року, у тому числі:

- з Адміністрації Президента України - 881 звернення (збільшення на 45,14%);

- з Кабінету Міністрів України - 444 звернення (збільшення на 48,5%).

Усього в листах порушені 6186 різноманітних питань. Найголовнішими залишаються питання соціального захисту (20,4 %), охорони здоров'я (19,6%), комунального господарства (16,9%), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (13,4%), житлової політики (5,1%), аграрної політики і земельних відносин (4,9%).

У порівнянні з 2014 роком на 87,8% збільшилася кількість листів із питань соціального захисту. Актуальними залишаються питання надання матеріальної допомоги, призначення житлової субсидії, надання пільг інвалідам, робота стаціонарних установ, надання соціальних послуг, а також надання допомоги та забезпечення житлом внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованої території.

Протягом 2015 року керівництвом Департаменту соціального захисту населення Харківської обласної державної адміністрації (далі – Департамент) взято участь у прес-конференціях на теми: «Нові правила нарахування житлових субсидій», «Житлові субсидії», «Соціальна підтримка демобілізованих». Неодноразово першим заступником директора Департаменту та спеціалістами його структурних підрозділів проводилися виступи на обласному телебаченні та радіо, готувалися публікації до газети «Вечірній Харків». У Департаменті та в усіх рай(міськ)управліннях діють «гарячі» телефонні лінії, працюють громадські приймальні, які облаштовані для людей з особливими потребами зручними під'їздами, поручнями тощо.

Збільшилася кількість листів із питань праці і заробітної плати на 66,4%.

Серед питань, які порушувалися у зверненнях, найактуальнішими були питання щодо затримки виплати заборгованості із заробітної плати.

На 80,4% збільшилася кількість звернень з питань сім'ї, молоді, фізичної культури і спорту. Важливими для громадян залишаються питання організації оздоровлення та відпочинку дітей. Так, за рахунок бюджетних коштів вирішенні позитивно такі питання: для двох дітей заявника з Луганської області надані путівки для оздоровлення та відпочинку до ДЛОТ «Динамо» (сел. Славське Львівської області); заявниці з м. Луганська надана путівка до ПЗОВ «Лісовичок» (Сахновщинський район Харківської області); заявниці з Донецької області надана путівка до ДП УДЦ «Молода Гвардія» (м. Одеса); для двох дітей заявниці з м. Донецька надані путівки до КП ДЗСТ «Таврія» (м. Скадовськ Херсонської області).

Збільшилася кількість листів громадян із питань комунального господарства та житлової політики (на 71,5% та 16,4% відповідно). У зверненнях порушувалися питання оплати за комунальні послуги, експлуатації та ремонту житлового фонду, роботи житлово-експлуатаційних підприємств, благоустрою територій, ремонту систем водопостачання та водовідведення, установки й

повірки приладів обліку води та поліпшення житлових умов. Одним із прикладів позитивного вирішення житлового питання можна розглядати забезпечення двокімнатною квартирою, що придбана за бюджетні кошти жительці с. Плоске Великобурлуцького району.

На 80,9% збільшилася кількість звернень громадян з питань охорони здоров'я.

Порівняно з 2014 роком на 38,1% збільшилася кількість листів з питань екології та природних ресурсів. Актуальними залишаються питання отримання спеціальних дозволів, порушення природоохоронного законодавства, забруднення атмосферного повітря, ліквідації несанкціонованих сміттєзвалищ. У рамках щорічної всеукраїнської акції «За чисте довкілля» в області здійснювалися заходи з благоустрою населених пунктів, у тому числі проводилася робота з очищення від сміття берегів водойм та ліквідації несанкціонованих звалищ сміття.

На 11,7% збільшилася кількість листів з питань аграрної політики і земельних відносин. Причиною збільшення кількості звернень є надходження звернень з питань земельних та майнових відносин (виділення земельної частки (паю), отримання державних актів, збільшення та розрахунок земельної плати за землю, виконання сільськогосподарськими підприємствами своїх договірних зобов'язань, спори співвласників майнових пайів), низький рівень знань законодавства серед заявників, оскільки майже всі спори, що виникають з приводу володіння, користування та розпорядження землею, вирішуються виключно у судовому порядку.

На 97,2 % збільшилася кількість звернень громадян з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян. Актуальними залишаються питання міграції, паспортизації, забезпечення законності і правопорядку та питання щодо неправомірних, на думку авторів, дій працівників прикордонної служби стосовно зарахування на військову службу.

На 43,3% збільшилася кількість звернень з 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 громадян із означених питань із Вовчанського, Сахновщинського, Чугуївського районів області та м. Лозової.

Проводилися систематичні зустрічі директора Департаменту науки і освіти Харківської обласної державної адміністрації з населенням через засоби масової інформації шляхом інтерактивного спілкування з питань роз'яснення нормативно-правової бази для вирішення зазначених у зверненнях питань, зокрема 24.03.2015 проведено прес-конференцію з питання «Реформування системи освіти України», на якій у тому числі висвітлені питання підвищення якості патріотичного виховання, особливостей проведення зовнішнього незалежного оцінювання у 2015 році, удосконалення мережі навчальних закладів Харківської області, фінансування галузі «Освіта».

Виступи заступника директора зазначеного Департаменту – начальника управління освіти і науки у прямому ефірі телеканалу ОТБ супроводжувалися

інтерактивним обговоренням актуальних освітянських питань: 04.06.2015 – організація літнього оздоровлення дітей; 10.06.2015 – особливості закінчення 2014/2015 навчального року. Крім того, до районів і міст обласного значення керівництвом Департаменту протягом звітного періоду здійснено 69 робочих поїздок, відвідані 103 навчальні заклади. Під час відвідування навчальних закладів в оперативному порядку вирішувалися питання, що порушували учасники навчально-виховного процесу.

Для забезпечення виконання вимог законодавчих актів України з питань роботи зі зверненнями громадян, а також найбільш повного та якісного задоволення обґрунтованих потреб громадян у виконавчому комітеті Харківської міської ради здійснювалася робота інформаційно-диспетчерської служби «1562», прийом заявок з наданням фотоматеріалів до інформаційно-диспетчерської служби за допомогою мережі Інтернет.

З метою оперативного реагування на обґрунтовані звернення громадян продовжували розвиватися дієві форми роботи, а саме: вживалися заходи за зверненнями до Харківського міського голови за програмою «Время реальных дел», на «гарячу» лінію міського голови. Проводилася робота щодо оперативного прийняття фотоскарту харків'ян через офіційний сайт Харківської міської ради щодо вирішення проблем за наслідками снігопаду у грудні 2015 року.

Для більш дієвого впливу жителів районів міста Харкова на розроблення місцевих програм на офіційному веб-сайті Харківської міської ради створений спеціальний розділ, до якого харків'яни можуть направляти заявки безпосередньо до адміністрацій районів у вигляді фотографій з вимогами усунення різноманітних проблем у сфері житлово-комунального господарства. Виходячи зі складності викладених проблем, заявки виконувалися одразу або були включені до планів роботи.

У 2015 році у Харківській міській раді запроваджений новий сервіс – інтерактивна карта. Громадяни мають можливість ознайомитися із зареєстрованими зверненнями, з'ясувати, до яких виконавчих органів вони направлені, та стан їх розгляду. За допомогою цього сервісу у громадян з'явилася додаткова можливість направляти звернення в електронному вигляді, не виходячи із дому.

У 2015 році зверталися за допомогою до обласної державної адміністрації переважно найменш соціально захищенні категорії громадян, люди похилого віку, громадяни, які значною мірою втратили здоров'я і працевдатність.

Рішенням Комісії з питань надання одноразової адресної грошової допомоги мешканцям Харківської області, які опинилися в скрутній життєвій ситуації, за звітний період надана матеріальна допомога 904 громадянам на суму понад 6966 тис. грн.

По зверненнях, що надійшли до обласної державної адміністрації протягом року, вжито необхідних заходів, надано вичерпні відповіді і пояснення. Вирішено позитивно 12,5% порушених питань; надані роз'яснення щодо шляхів їх вирішення – 51,1%. Відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян» 15,4% звернень надіслано на розгляд за належністю до інших органів. Відповідно до ст. 5 зазначеного закону 1,3% звернень повернуто заявникам. 128 звернень не підлягали розгляду згідно зі ст. 8 Закону України «Про звернення

громадян»; у стадії розгляду та остаточного вирішення знаходяться 16,3% звернень.

У зв'язку із введенням в дію Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» у 2015 році запроваджено прийом електронних звернень через офіційний сайт обласної державної адміністрації, а також прийом електронних петицій через офіційний сайт Харківської міської ради.

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 районних державних адміністрацій ведеться рубрика «Звернення громадян», де розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом районних державних адміністрацій, керівниками структурних підрозділів; Порядок складання, подання та розгляду звернень; графіки проведення «гарячих ліній»; зразки заяв; нормативно-правові документи, аналітичні матеріали щодо роботи із зверненнями громадян та ін.

З метою вирішення проблем та усунення явищ, що негативно сприймаються громадськістю, у більшості районних державних адміністрацій проводилися «Дні віддаленого села» за участю голів районних державних адміністрацій та їх заступників. Аналіз динаміки надходження звернень громадян до районних державних адміністрацій, де впроваджено таку форму роботи, показав загальну тенденцію до зменшення їх кількості.

Такий стан справ свідчить, що робота із зверненнями громадян у районних державних адміністраціях в цілому налагоджена та намітилася тенденція до її вдосконалення.

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 про стан виконавської дисципліни, звіти голів районних державних адміністрацій, розглядалися окремі звернення громадян. За звітний період в обласній державній адміністрації проведено 13 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 2015 рік на особистому прийомі керівництвом обласної державної адміністрації прийнято 667 громадян, працівниками приймальні – 1914 громадян.

Відповідно до частини четвертої 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 обласної державної адміністрації.

На виконання частини п'ятої пункту 5 Указу постійно аналізувалися та узагальнювалися питання, порушенні у зверненнях громадян, щокварталу

готувалися статистичні матеріали про надходження листів громадян у розрізі питань, районів і міст із класифікацією їх за відповідними напрямами, вивчалися причини, що їх породжували.

У 2015 році питання щодо стану роботи із зверненнями громадян двічі заслуховувалося на засіданнях колегії обласної державної адміністрації: 03 квітня – за підсумками 2014 року та 31 серпня – за підсумками першого півріччя 2015 року. Видано розпорядження голови обласної державної адміністрації від 16.04.2015 № 164 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян».

На виконання частин першої та третьої пункту 5 Указу відділом роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації протягом звітного періоду проведено шість перевірок стану роботи та організації контролю за розглядом звернень громадян у районних державних адміністраціях, структурних підрозділах обласної державної адміністрації, а також здійснення делегованих повноважень органів виконавчої влади виконавчими органами місцевих рад.

За результатами перевірок складено доповідні записки, що направлені головам районних державних адміністрацій, керівникам структурних підрозділів обласної державної адміністрації, міським головам міст обласного значення для усунення недоліків і вжиття відповідних заходів. Установлено зворотний зв'язок.

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 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 34108 таких звернень, що у 2,2 рази більше показника 2014 року.

На виконання частини другої пункту 5 Указу інформація про роботу обласної державної адміністрації із зверненнями громадян, результати вирішення порушених у них питань щокварталу оприлюднювалися на офіційному веб-сайті обласної державної адміністрації. Крім того, там розміщена інформація про порядок 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.

**Заступник голови – керівник апарату
обласної державної адміністрації**

Гравнова 700 04 23

В.Ю. Аббакумов

