

Голові обласної державної  
адміністрації  
Гундичу І. П.

**Інформаційно-аналітична довідка  
про звернення громадян, що надійшли на адресу обласної державної  
адміністрації, райдержадміністрацій та виконкомів міських рад міст  
обласного значення у 2018 році**

З метою забезпечення виконання вимог 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», розпоряджень голови облдержадміністрації від 14.02.2008 № 48 «Про забезпечення виконання в області вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008» та від 29.01.2018 №31 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2017 році» обласною державною адміністрацією, районними державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування області вживаються заходи щодо оперативного вирішення порушених у зверненнях питань, задоволення законних вимог заявників.

Забезпечено щомісячне та щоквартальне звітування керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, виконкомів міських рад про стан організації роботи із зверненнями громадян.

Питання організації роботи зі зверненнями громадян у 2017 році та підвищення її ефективності у 2018 році розглянуто на засіданні колегії Житомирської обласної державної адміністрації 25 січня 2018 року. На виконання рішення колегії видано розпорядження голови облдержадміністрації від 29.01.2018 № 31, надані відповідні доручення керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, головам райдержадміністрацій та міськвиконкомів.

За звітний період райдержадміністраціями та виконкомами міських рад опрацьовано 40825 звернення, що на 8412 звернень менше у порівнянні з відповідним періодом минулого року.

Зменшення кількості звернень громадян відбулося в 14 райдержадміністраціях та 3 міських радах, зокрема: в Бердичівській міській раді на 2985, в Бердичівській райдержадміністрації на 1262, в Житомирській райдержадміністрації на 1144, в Радомишльській райдержадміністрації на 904, Житомирській міській раді на 606, в Олевській райдержадміністрації на 321, в Пулинській райдержадміністрації на 309, Ружинській райдержадміністрації на 303, Нов.-Волинській міській раді на 271, Баранівській райдержадміністрації на 176 та в Романівській райдержадміністрації на 172 звернення.

Житомирська обласна  
державна адміністрація  
ВХ.№ 4/19-19/30  
28 01 2019 р.  
Підлягає поверненню

З початку року зросла кількість звернень громадян в Малинській міській раді на 269, Коростенській міській раді на 212, в Малинській райдержадміністрації на 140, в Попільнянській райдержадміністрації на 115, в Овруцькій райдержадміністрації на 70, в Брусилівській райдержадміністрації – на 64, в Черняхівській на 37 та в Хорошівській на 22 людини.

За період з 1 січня по 31 грудня 2018 року на адресу облдержадміністрації надійшло 13794 звернення громадян, у тому числі на особистому прийомі подано 506 звернень від 998 жителів області, при цьому (з урахуванням колективних звернень) звернулося 27980 громадян, якими порушено 14089 питань. Узято на контроль - 13774 (99,8%) питання порушених у зверненнях громадян, з них: 4393 (31,9 %) питання задоволено, на 6978 (50,7%) питань надано роз'яснення, 2403 (17,4%) питання перебуває на контролі в облдержадміністрації.

Порівняно з аналогічним періодом попереднього року кількість звернень громадян збільшилася на 3131 звернення (у 2017 році – 10663).

З усіх звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації, 99,9% складають заяви (клопотання), 0,1% - скарги та пропозиції.

Як свідчить аналіз надходження звернень громадян за територіальною ознакою, протягом звітного періоду найбільше звернень до облдержадміністрації надійшло від жителів таких районів та міст області: м. Житомира - 3165, або 22,9% від загальної кількості звернень, Житомирського району – 878, або 6,4%, м. Коростеня – 804, або 5,8%, м. Бердичева – 682 або 4,9%, Овруцького району – 597, або 4,3%, Коростишівського району – 592, або 4,3% та Баранівського району – 541, або 3,9%.

Найменша кількість звернень надійшла до облдержадміністрації від жителів Малинського району - 106 або 0,8 % та Народицького району - 104, або 0,8%.

За характером питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях, питання соціального захисту складають 7985 або 56,7% до загальної кількості питань. Перш за все це - клопотання щодо надання матеріальної та гуманітарної допомоги, у тому числі на лікування, оформлення житлових субсидій, призначення та вчасної виплати різних видів соціальної допомоги, перегляду розміру пенсії, забезпечення інвалідів спецавтомобілями, визначення соціального статусу, забезпечення інвалідів санаторно-курортним лікуванням або надання відповідної компенсації, виплата передбачених законодавством компенсацій постраждалим від аварії на ЧАЕС тощо.

На другому місці питання комунального господарства – 2600 питань, або 18,5% від загальної кількості. Актуальними залишаються питання щодо тарифів та розрахунків за оплату житлово-комунальних послуг, якісне надання житлово-комунальних послуг, необхідності проведення ремонту та незадовільного утримання житлового фонду і прибудинкових територій.

Третє місце за актуальністю посідають питання охорони здоров'я – 794 питання, або 5,6% від загальної кількості. У цій тематичній групі громадяни найчастіше порушують питання: надання безоплатної медичної допомоги,

забезпечення ліками, неналежне функціонування державних і комунальних закладів.

На четвертому місці звернення з питань транспорту і зв'язку – 721, або 5,1% від загальної кількості. Переважна більшість, це - питання пільгового перевезення соціально незахищених категорій населення.

За допомогою до облдержадміністрації, як правило, звертаються найменш соціально захищені категорії громадян, люди похилого віку, громадяни, які значною мірою втратили здоров'я і працездатність.

Так, протягом 2018 року до облдержадміністрації надійшло 28 звернень від членів сімей загиблих військовослужбовців, від інвалідів війни надійшло – 87 звернень, від учасників війни та бойових дій – 220 звернень, від членів багатодітних сімей та одиноких матерів – 522 звернення, від потерпілих від аварії на ЧАЕС – 187 звернень, від інвалідів загального захворювання, ветеранів праці та інших пенсіонерів 3308 звернень.

Протягом 2018 року питання забезпечення виконання в області 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” та актів Уряду щодо розгляду звернень громадян двічі розглядалися на колегії облдержадміністрації, а також на апаратних нарадах у голови обласної державної адміністрації.

Розпорядженнями голови обласної державної адміністрації від 14.02.2008 № 48 затверджені відповідні заходи щодо забезпечення виконання в області 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».

На засіданнях колегії облдержадміністрації, у січні та серпні 2018 року, проаналізовано стан роботи із зверненнями громадян, заслухано звіти окремих голів райдержадміністрацій, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, за результатами яких видані розпорядження голови облдержадміністрації від 29.01.2018 № 31 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2017 році та забезпечення виконання в області вимог законодавства України щодо розгляду звернень громадян» та від 03.09.2018 № 343 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 1 півріччі 2018 року».

Протягом 2018 року проведено 91 засідання колегій райдержадміністрацій, 5 засідань виконкомів рад міст обласного значення та заслухано звіти 156 керівників галузевих служб та 53 сільських, селщних голів. Видані відповідні розпорядження голів районних державних адміністрацій та зобов'язано керівників органів виконавчої влади вжити невідкладних заходів щодо об'єктивного розгляду звернень громадян.

На виконання 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» відповідно до затверджених графіків



облдержадміністрацією забезпечено щомісячне проведення дня контролю, в рамках якого здійснено перевірки стану виконання доручень, наданих місцевим органам виконавчої влади у кожній з 23 райдержадміністрацій, здійснено моніторинг організації роботи із зверненнями громадян у 4 департаментах та 9 управліннях облдержадміністрації. Рівень організації розгляду звернень громадян визначено позитивним. Питання роботи із зверненнями громадян розглядалися на щотижневих нарадах керівництва облдержадміністрації.

Відповідно до графіків проведення комплексних перевірок у 2018 році, затверджених розпорядженнями голови облдержадміністрації від 06.07.2018 № 270 «Про створення робочої групи для здійснення перевірок роботи районних державних адміністрацій» та від 05.12.2018 №489 «Про створення робочої групи для здійснення перевірки роботи Малинської районної державної адміністрації», перевірено дотримання вимог законодавства про звернення громадян в Андрушівській, Ружинській, Коростишівській та Малинській райдержадміністраціях. Спеціалістам райдержадміністрацій, на яких покладено обов'язки щодо організації діловодства, обліку та контролю за зверненнями громадян, надано методичну допомогу щодо вдосконалення організації роботи із зверненнями громадян.

З метою підвищення кваліфікації працівників органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з питань організації роботи із зверненнями громадян на базі Житомирського обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій проведено 8 навчань та 1 тренінг з питань організації роботи щодо розгляду звернень громадян, на яких підвищили кваліфікацію 137 державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування.

В області функціонують чотири центри надання безкоштовної правової допомоги у містах Бердичеві, Житомирі, Коростені, Нов.-Волинському та 19 бюро надання безкоштовної правової допомоги, які є структурними підрозділами місцевих центрів з надання безкоштовної вторинної допомоги. Фахівці центрів та бюро регулярно здійснюють виїзні прийоми у найвіддаленіші села, організують мобільні консультаційні пункти на базі бібліотек, громадських організацій, військових частин та шпиталів. Протягом 2018 року даною послугою скористались 23 тис. 169 жителів області.

В області функціонує Центр допомоги учасникам АТО при Житомирській облдержадміністрації, робота якого організована за принципом «єдиного вікна». Протягом 2018 року до Центру надійшло 1100 звернень, в яких порушено -1159 питань, з яких вирішено - 1049.

Протягом 2018 року Центром організовано відпочинок дітей учасників АТО в дитячому оздоровчому таборі «Артек» (Пуща-Водиця), поїздки для дітей та родин військовослужбовців до музеїв космонавтики ім.С.П.Корольова та ПАТ «Житомирський маслозавод «Рудь», на завод «Кока-Кола» (Київська область), до водно-інформаційного центру.

Для сімей загиблих учасників АТО області організовано поїздки на Всеукраїнський захід «Єдина родина України» у м. Харків, до м. Києва на заходи з вшанування Героїв Іловайська, туристичні поїздки для сімей загиблих та учасників АТО до м. Радомишля, м. Коростеня для участі у майстер-класі зі стрільби з лука, тур вихідного дня до ландшафтного парку Буки (Київська область) та інше.

З метою надання громадянам роз'яснень в оперативному режимі з важливих питань життєдіяльності забезпечено функціонування «гарячих ліній» при облдержадміністрації, райдержадміністраціях, виконкомах міських рад міст обласного значення.

Протягом 2018 року на телефонні «гарячі лінії» звернулося 57749 громадян. На «гарячу лінію» голови облдержадміністрації Ігоря Гундича надійшло 1813 телефонних дзвінків, з яких: на 1073 надана запитувана інформація, 740 зареєстровано, як звернення громадян. В зареєстрованих зверненнях порушено 827 питань, з них: 555 (67%) вирішено позитивно, на 233 (28%) надано роз'яснення, 39 ( 5%) перебуває на контролі.

Згідно з ст. 22 Закону України «Про звернення громадян», Указом 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”, видано розпорядження голови облдержадміністрації від 15.05.2017 № 185 «Про затвердження графіка особистого прийому громадян на 2018 рік».

Відповідно до затвердженого графіка керівництвом облдержадміністрації протягом звітного періоду проведено 129 особистих та 11 виїзних прийомів громадян. Під час особистих прийомів до керівництва області звернулося 1218 жителів області, з них: 274 під час виїзних прийомів.

Найбільше звернень надійшло від жителів м. Бердичева – 305 (25%), Бердичівського району - 217 (17,8%), м. Житомира – 195 (16%), Овруцького району – 94 (7,7%), Чуднівського району – 90 (7,3%), Житомирського району – 61 (5%), Ружинського району – 61 (5%).

Забезпечено проведення 6 засідань постійно діючої комісії з питання розгляду звернень громадян при облдержадміністрації, розглянуто стан вирішення 12 проблемних питань жителів області, прийнято відповідні рішення.

Протягом 2018 року за висновками комісії з надання одноразової допомоги громадянам області, шляхом визначення причин та враховуючи ступінь потреби, 2315 жителів області отримали одноразову грошову допомогу на суму 3 млн 315 тис. грн.

Також надана матеріальна допомога 33 внутрішньо переміщеним особам на суму 88 тис. грн.

Відповідно до пункту 5 Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 на офіційному Інтернет-представництві Житомирської обласної державної адміністрації функціонує постійна рубрика «Звернення громадян», в якій можна ознайомитися із порядком проведення особистого прийому

громадян посадовими особами облдержадміністрації, відповідною нормативно-правовою базою та інформацією про роботу із зверненнями громадян.

Крім того, відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» громадяни можуть заповнити електронну форму звернення.

У рубриці «Гаряча лінія» голови облдержадміністрації жителі області можуть ознайомитися з порядком роботи «гарячої лінії» голови облдержадміністрації.

З початку 2018 року в засобах масової інформації опубліковано більше 130 статей з питань організації роботи із зверненнями громадян.

Більше як у 25 друкованих засобах масової інформації було розміщено інформацію про роботу «гарячої лінії» голови ОДА, а саме: «Життя Чуднівщини», «Зоря», «Прапор», «Сільське життя», «Життя і слово», «Земля Бердичівська», «Зорі над Убортю», «Коростишівська газета», «Перемога», «Поліські новини», «Вісті», «Поліські новини», «Зоря Полісся» та інші. Інформація щодо організації особистих прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації була висвітлена в Інтернет-виданнях, а саме: «Житомир Інформ», «Житомир онлайн», Новини DKS, «Житомир.today», «Замкова гора», «Житомир.info», «Інсайдер Житомира» та інші.

Увага керівництва органів державної виконавчої влади, органів місцевого самоврядування постійно акцентується на необхідності підвищення відповідальності посадових осіб за забезпечення своєчасного розгляду звернень громадян, що дає можливість оперативно вирішувати порушені жителями області проблеми та задовольняти законні їх вимоги.

#### **Додатки:**

1.Інфографіка. Порівняльний аналіз кількості звернень громадян, які надійшли до Житомирської обласної державної адміністрації протягом 2017-2018 років у розрізі районів та міст області, осіб.

2.Інфографіка. Структура надходжень звернень громадян до облдержадміністрації від установ-кореспондентів протягом 2018 року.

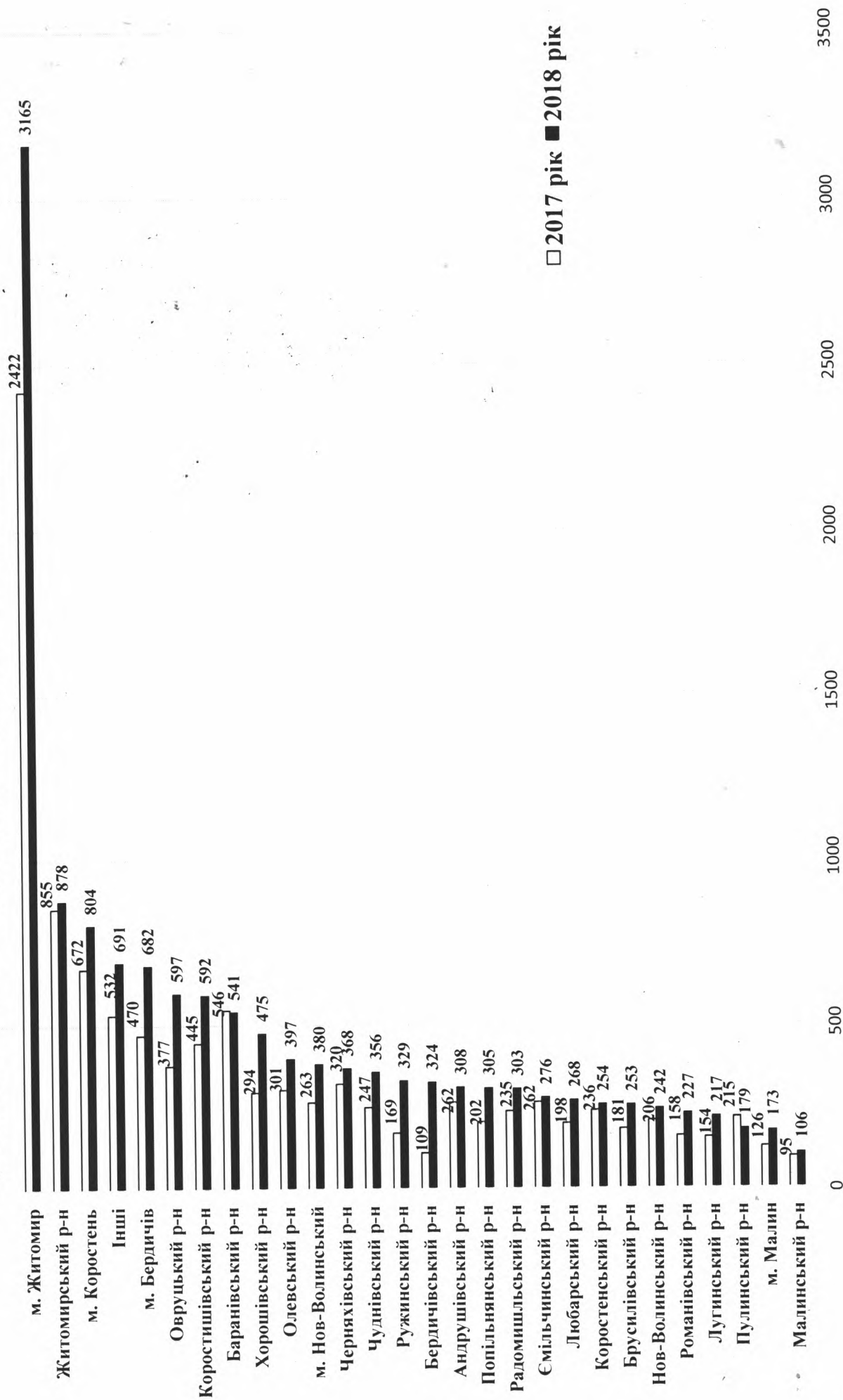
3.Інфографіка. Порівняльний аналіз питань, порушених у зверненнях громадян до Житомирської обласної державної адміністрації протягом 2017-2018 років.

Керівник апарату  
адміністрації



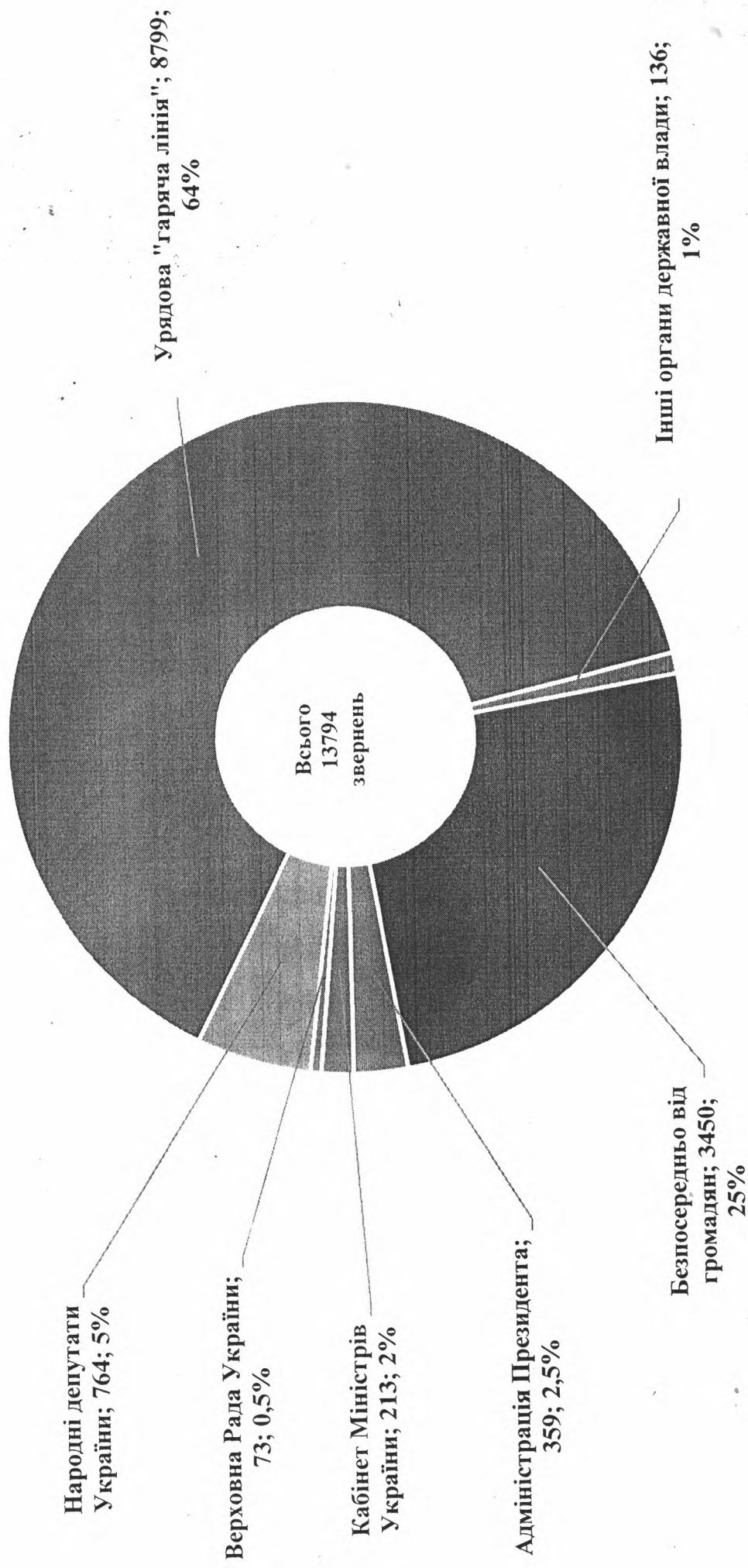
Олексій ШАТИЛО

**Порівняльний аналіз кількості звернень громадян, які надійшли до  
Житомирської обласної державної адміністрації  
протягом 2017 - 2018 рр. у розрізі районів та міст області, осіб.**





# Структура надходження звернень громадян до облдержадміністрації протягом 2018 року





**Порівняльний аналіз питань, порушених у зверненнях громадян до Житомирської обласної державної адміністрації протягом 2017-2018 років**

