



УКРАЇНА  
КОЛОМИЙСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 31. 01. 2019

м. Коломия

№ 22

### Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2018 році

Районна державна адміністрація роботу із зверненнями громадян проводить відповідно 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 інших нормативних актів.

Так, проведений аналіз засвідчив, що у 2018 році до районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування району надійшло 4855 звернень, що на 763 звернення менше у порівнянні з минулим роком. З них до районної державної адміністрації надійшло 695 звернень (в т.ч. на особистих виїзних прийомах громадян), що на 234 звернення менше ніж у 2017 році.

Також протягом 2018 року громадяни зверталися і на урядову «гарячу» лінію, районною державною адміністрацією розглянуто 773 таких звернення, що на 713 звернень менше ніж 2017 році.

Організаційні заходи, які проводить райдержадміністрація, сприяють створенню належних умов для розгляду звернень громадян, роз'ясненню позиції влади щодо вирішення актуальних економічних, соціальних і політичних питань мешканців району, стабілізації суспільно-політичної ситуації, ефективному впровадженню реформ в різних галузях.

Все це сприяло зменшенню кількості звернень громадян, про що свідчать статистичні дані.

Разом з тим, органами виконавчої влади та місцевого самоврядування району не в повній мірі використовуються можливості для виконання вимог Указу Президента України та розпоряджень обласної та районної державних адміністрацій щодо вдосконалення роботи із зверненнями громадян.

**Відповідно до рішення колегії райдержадміністрації від 22.01.2019р.**

1. Інформацію про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2018 році взяти до уваги.
2. Загальному відділу апарату райдержадміністрації (Віntonяк Д.М.):
  - 2.1. Посилити контроль за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян та інформувати керівництво райдержадміністрації про факти несвоєчасного подання відповідей відповідальними виконавцями та прояви формального підходу до розгляду питань, порушених заявниками.
  - 2.2. Здійснювати постійний моніторинг та контроль за станом розгляду звернень громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації, виконкомах сільських та селищних рад.
  - 2.3. Довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2018 році надіслати структурним підрозділам райдержадміністрації, територіальним органам міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, виконавчим комітетам сільських, селищних рад для розгляду і врахування в роботі.
3. Керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, підприємств, установ та організацій району:
  - 3.1. Забезпечувати кваліфікований і об'єктивний розгляд звернень громадян, що надходять до райдержадміністрації.
  - 3.2. Посилити контроль за розглядом звернень громадян, що надходять з «гарячої» лінії Урядового контактного центру. Забезпечити якісний та своєчасний розгляд таких звернень.
  - 3.3. У роботі із зверненнями громадян особливо уважно ставитися до вирішення проблем, з якими звертаються учасники бойових дій, учасники АТО та члени їх сімей, ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, інші непрацездатні особи, багатодітні сім'ї, одинокі матері, особи, які постраждали від аварії на ЧАЕС, усі, хто потребує соціального захисту та підтримки.
4. Рекомендувати сільським, селищним головам забезпечити виконання п.3 цього рішення та розглянути питання про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2018 році на засіданнях виконавчих комітетів рад у січні-лютому 2019 року.
5. Координацію роботи та узагальнення інформації покласти на головного відповідального виконавця – загальний відділ апарату райдержадміністрації.
6. Співвиконавцям до 31.03.2019 року подати загальному відділу апарату райдержадміністрації інформацію про вжиті заходи для узагальнення та інформування керівництва районної державної адміністрації.
7. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації Михайла Беркешука.

**Голова районної державної  
адміністрації, голова колегії**

**Любомир Глушков**

## Довідка про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2018 році

Пошук шляхів удосконалення системи роботи із зверненнями громадян, впровадження інноваційних форм організації ефективного діалогу влади та громадськості є пріоритетними напрямками роботи Коломийської районної державної адміністрації.

У 2018 році районна державна адміністрація проводила роботу щодо забезпечення законного права громадянина на звернення у письмовому та усному вигляді, на особистих та особистих виїзних прийомах, шляхом здійснення телефонного дзвінка, використання електронної пошти тощо.

### 1. Загальна частина

Районна державна адміністрація роботу із зверненнями громадян проводить відповідно 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» (далі – Указ) та інших нормативних актів, зокрема створено всі необхідні умови для участі заявників у розгляді поданих ними звернень, надавалася можливість ознайомлюватися з матеріалами перевірок звернень, забезпечено своєчасний та об'єктивний розгляд звернень громадян.

З метою здійснення постійного моніторингу та контролю за станом роботи із зверненнями громадян та додержанням законодавства з питань звернень громадян питання щодо організації роботи із зверненнями громадян впродовж звітного періоду, відповідно до перспективного плану роботу райдержадміністрації на 2018 рік, питання щодо роботи із зверненнями громадян розглядалися на колегії райдержадміністрації, а також систематично на щотижневих нарадах у голови райдержадміністрації та керівника апарату райдержадміністрації.

Крім того протягом звітного періоду відбувалися семінари-навчання для працівників, які відповідають за ведення діловодства в структурних підрозділах райдержадміністрації, секретарів сільських, селищних рад (31.07.2018р., 13.08.2018р., 19.09.2018р., 09.10.2018р., 06.11.2018р.), де безпосередньо обговорювалися питання щодо організації роботи із зверненнями громадян.

На виконання Указу забезпеченено:

- проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян райдержадміністрації;
- проведення дня контролю, в рамках якого проведено перевірку щодо додержання законодавства з питань звернень громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації та районних установах, відповідно до графіка, затвердженого розпорядженням райдержадміністрації, надано практичну та методичну допомогу щодо організації роботи із зверненнями громадян;

- функціонування «гарячої» телефонної лінії райдержадміністрації;
- функціонування телефону «довіри» райдержадміністрації;
- проведення особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації;
- проведення особистого виїзного прийому громадян керівництвом райдержадміністрації;
- приділення особливої уваги керівництвом райдержадміністрації вирішенню проблем, з якими зверталися громадяни пільгових категорій;
- періодичне висвітлення інформації про підсумки роботи із зверненнями громадян на офіційному веб-сайті райдержадміністрації.

З метою удосконалення роботи із зверненнями громадян, забезпечення їх права на особистий прийом посадовими та службовими особами районної державної адміністрації запроваджено, проведення прийому громадян з особистих питань керівництвом райдержадміністрації у позаробочий час.

Відповідно до вимог Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» громадяни можуть подавати електронні звернення до райдержадміністрації з використанням мережі Інтернет та засобів електронного зв'язку.

Важливу роль у посиленні довіри до влади відіграє особисте спілкування посадових осіб з громадянами. Особистий (в т.ч. особистий виїзний) прийом керівництвом райдержадміністрації проводився відповідно до графіків затверджених розпорядженнями райдержадміністрації від 28.12.2017р. №627 «Про організацію прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації у I півріччі 2018 року» та від 27.06.2018р. №335 «Про організацію особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації у II півріччі 2018 року».

Головним спеціалістом з питань звернень громадян загального відділу апарату райдержадміністрації під час перевірки делегованих повноважень надано методичну та практичну допомогу виконкомам Шепарівцівської, Загайпільської, Коршівської, Ковалівської, Ліснослобідської, Ліснохлібчинської, Остапківської, Підгайчиківської, Струпківської, Спаської, Старогвіздецької сільських рад.

## II. Інформаційно-аналітичні дані

Проведений аналіз засвідчив, що у 2018 році до районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування району надійшло 4855 звернень, що на 763 звернення менше у порівнянні з минулим роком. З них до районної державної адміністрації надійшло 695 звернень (в т.ч. на особистих виїзних прийомах громадян), що на 234 звернення менше ніж у 2017 році, в тому числі: письмових - 591, усних - 104.

За результатами розгляду вирішено позитивно – 56% звернень, роз'яснено – 43% звернень.

Колективних звернень до райдержадміністрації надійшло 16, що становить 2 % від загальної кількості.

**Статистичні дані про звернення громадян, що надійшли до  
райдержадміністрації по сільських,  
селищних радах за 2018 рік**  
(без врахування особистих виїзних прийомів громадян)

Назва сільської, селищної ради, ОТГ	Поступило звернень у 2018 році			
	Письмових до РДА	Усних до РДА	Через органи влади вищого рівня	Всього
Гвіздецька	12	0	2	14
Отинійська	27	0	1	28
Виноградська	11	0	1	12
Воскресинцівська	16	0	1	17
Воронська	14	1	3	18
Голосківська	8	0	2	10
Джурківська	21	0	0	21
Жукотинська	17	0	0	17
Загайпільська	11	0	0	11
Іванівецька	7	1	0	8
Королівська	6	0	0	6
Ковалівська	22	0	0	22
Корницька	22	0	0	22
Коршівська	32	0	3	35
Ліснослобідська	17	1	0	18
Ліснохлібичинська	12	0	1	13
Раківчицька	9	1	1	11
Сідлищенська	7	0	1	8
Струпківська	48	0	0	48
Старогвіздецька	28	0	1	29
Спаська	6	0	0	6
Товмачицька	11	0	1	12
Торговицька	18	1	1	20
Ценяєвська	9	0	0	9
Угорницька	22	0	1	23
Черемхівська	12	0	0	12
Шепарівцівська	5	0	0	5
Остапківська	10	0	1	11
Підгайчиківська	17	0	0	17
П'ядицька ОТГ	18	0	3	21
Нижньовербізька ОТГ	5	1	2	8
Матеївецька ОТГ	7	1	1	9
Печеніжинська ОТГ	12	0	6	18
Інші	49	1	10	60

Найбільше звернень надійшло від жителів:

- Струпківської сільської ради - 50;
- Воскресинцівської сільської ради – 46;
- Старогвіздецької сільської ради – 42;
- Угорницької сільської ради – 40;

Найбільш актуальним для мешканців району залишаються питання соціального захисту – 387, що становить 55,6% від загальної кількості питань. Передусім це питання надання одноразової грошової допомоги,

питання аграрної політики і земельних відносин – 204, що становить 29,3%. Чимало звернень надійшло щодо вирішення проблем транспорту – 18 (2,5%), охорони здоров'я- 5 (0,72%), комунального господарства- 13(1,87%).

***Кількість питань порушених у зверненнях громадян , що надійшли до райдержадміністрації протягом 2018 року в порівнянні з 2017 роком***

Тематика питання	2018 рік	2017 рік	Відхилення (+,-)
<b>Аграрної політики і земельних відносин</b>	204(29,3%)	148 (15,9%)	56
<b>Транспорту і зв'язку</b>	18(2,5%)	21 (2,2%)	-3
<b>Фінансової, податкової, митної політики</b>	0	1 (0,1%)	-1
<b>Соціального захисту</b>	387(55,6%)	672 (72,3%)	-285
<b>Праці і заробітної плати</b>	3 (0,43%)	6 (0,6%)	-3
<b>Охорони здоров'я</b>	5(0,72%)	7 (0,7%)	-2
<b>Комунального господарства</b>	13(1,87%)	17 (1,83)	-4
<b>Житлової політики</b>	8(1,14%)	10 (1%)	-2
<b>Екології та природних ресурсів</b>	3(0,43%)	1 (0,1%)	+2
<b>Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку</b>	-	-	-
<b>Сім'ї дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту,</b>	3(0,43%)	5 (0,5%)	-2
<b>Освіти, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної</b>	6(0,86%)	4 (0,4 %)	+2
<b>Діяльності об'єднань громадян, релігії, та міжконфесійних відносин</b>		-	-
<b>Діяльності центральних органів виконавчої влади</b>	1(0,14%)	-	+2
<b>Діяльності місцевих органів виконавчої влади</b>		-	
<b>Діяльності органів місцевого самоврядування</b>	2 (0.29%)	4 (0,4%,)	-2
<b>Державного будівництва, адміністративно-територіального устрою</b>		-	
<b>Інші</b>	43(6.18%)	33 (3,6 %)	+10

Особливу увагу приділено вирішенню проблем, з якими зверталися громадяни пільгових категорій: учасники бойових дій - 34 громадянина, особи з інвалідністю - 73 громадянина, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 2 та іншим громадянам, що потребують соціального захисту, зокрема учасники АТО та члени іх сімей.

Організаційно-масові заходи районної державної адміністрації сприяють створенню належних умов для розгляду звернень громадян, роз'ясненню позиції влади щодо вирішення актуальних економічних, соціальних і політичних питань мешканців району, стабілізації суспільно-політичної ситуації, ефективному впровадженню реформ у різних галузях.

### **ІІІ. Надходження звернень громадян на телефонні «гарячі» лінії**

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізація та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» забезпечено функціонування «гарячої» телефонної лінії та телефону довіри райдержадміністрації, відповідно до розпоряджень райдержадміністрацій від 28.04.2017р. №202 «Про затвердження Положення «Про організацію особистого (в тому числі виїзного) прийому громадян керівництвом райдержадміністрації» та Положення «Про «гарячу» телефонну лінію районної державної адміністрації», зареєстрованого в Головному територіальному управлінні юстиції в Івано-Франківській області 8.11.2017р. за №86/1418. Протягом 2018 року на «гарячу» телефонну лінію райдержадміністрації надійшло 2 дзвінків від жителів району, що у порівнянні до минулого року на 4 дзвінки менше. За результатами розгляду заявникам направлено письмові відповіді.

Також протягом звітного періоду громадяни зверталися і на урядову «гарячу» лінію, районною державною адміністрацією розглянуто 773 таких звернення, що на 713 звернень менше ніж у 2017 році.

Найбільш актуальними стали питання соціального захисту населення, зокрема призначення, виплати та перерахунку субсидії на оплату житлово-комунальних послуг. Їх частка становить – 609 звернень (78,9%).

Статистичні дані свідчать про те, що найбільше звернень на урядову «гарячу» лінію надійшло від жителів таких сіл та селищ району:

- Отинійської селищної ради – 67;
- Ліснохлібичинської сільської ради – 35;
- Старогвіздецької сільської ради – 34;
- Підгайчиківської сільської ради – 30;

Слід зазначити, що чимало звернень надійшло і від жителів об'єднаних територіальних громад, а саме:

- П'ядицька ОТГ- 82;
- Печеніжинська ОТГ- 70;
- Матеївецька ОТГ-57;
- Нижньовербізька ОТГ-37

Робота з виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів влади та органів місцевого самоврядування”

знаходиться на постійному контролі в райдержадміністрації, кожного керівника, відповіальної посадової особи.

Керівник апарату  
райдержадміністрації

Михайло Беркешук