

ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Управління з питань звернень громадян та доступу
до публічної інформації

ДОВІДКА
ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА
ПРО ПІДСУМКИ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В
ДОНЕЦЬКІЙ ОБЛАСНІЙ ДЕРЖАВНІЙ АДМІНІСТРАЦІЇ, ОБЛАСНІЙ
ВІЙСЬКОВІЙ АДМІНІСТРАЦІЇ ЗА ПЕРШЕ ПІВРІЧЧЯ 2023 РОКУ

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі – Указ) Донецькою обласною державною адміністрацією, обласною військовою адміністрацією (далі – облдержадміністрація), її структурними підрозділами проводилась системна робота щодо розгляду звернень громадян, вирішення порушених у зверненнях питань.

За підсумками першого півріччя 2023 року відбулось зменшення надходження звернень громадян до облдержадміністрації та її структурних підрозділів на 56,2% (4185 звернень у першому півріччі 2023 року проти 9557 звернень у першому півріччі 2022 року), що пояснюється евакуацією переважної кількості мешканців Донецької області за її межі. До райдержадміністрацій, районних військових адміністрацій, військових адміністрацій населених пунктів та виконавчих органів рад територіальних громад надійшло 19224 звернення.

Окремо до облдержадміністрації надходження звернень знизилось на 60,6% (944 звернення за перше півріччя 2023 року проти 2393 звернень за аналогічний період минулого року), до структурних підрозділів облдержадміністрації також зменшилось надходження звернень на 54,8% (3241 звернення проти 7164 звернень).

Безпосередньо до голови облдержадміністрації, начальника обласної військової адміністрації протягом першого півріччя 2023 року надійшло 665 звернень громадян, що на 1548 звернень, або на 70,0% менше ніж у першому півріччі 2022 року (2213 звернень).

СТРУКТУРА

звернень громадян, що надійшли до Донецької облдержадміністрації, обласної військової адміністрації, її структурних підрозділів за перше півріччя 2023 року

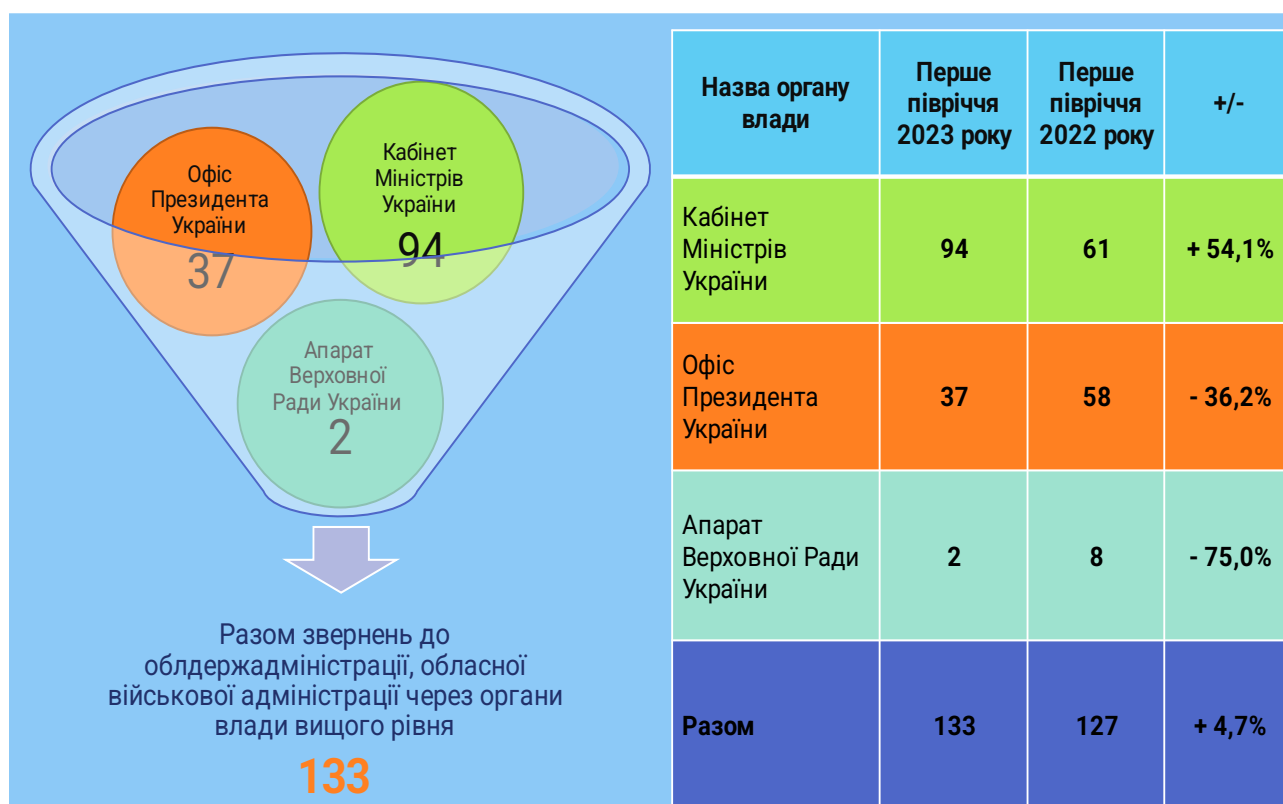
За формою надходження до облдержадміністрації	Перше півріччя 2023 року	Перше півріччя 2022 року	+/-
До облдержадміністрації, обласної військової адміністрації	944	2393	- 60,6%
Безпосередньо до голови облдержадміністрації, начальника обласної військової адміністрації	665	2213	- 70,0%
Через органи влади вищого рівня	133	127	+ 4,7%
Через інші органи	140	47	+ 197,9%
Через уповноважену особу	6	6	=
До структурних підрозділів облдержадміністрації	3241	7164	- 54,8%
Всього	4185	9557	- 56,2%

Засобами електронного зв'язку у першому півріччі 2023 року до облдержадміністрації надійшло 272 звернення (28,8% від загальної кількості звернень). З них: з офіційного вебсайту облдержадміністрації надійшло 47 звернень (17,3% від загальної кількості електронних звернень), на офіційну електронну пошту облдержадміністрації надійшло 225 звернень (82,7% від загальної кількості електронних звернень).

У першому півріччі 2023 року в порівнянні з аналогічним періодом минулого року відбулось зростання надходження звернень громадян до облдержадміністрації через органи влади вищого рівня на 4,7% (за перше півріччя 2023 року надійшло 133 звернення, за аналогічний період минулого року – 127 звернень) за рахунок збільшення надходження через Кабінет Міністрів України на 54,1% (94 звернення проти 61 звернення). Через Офіс Президента України та Апарат Верховної Ради України, навпаки, зменшилось надходження звернень громадян на 36,2% (37 звернень проти 58 звернень) та 75,0% (2 звернення проти 8 звернень) відповідно.

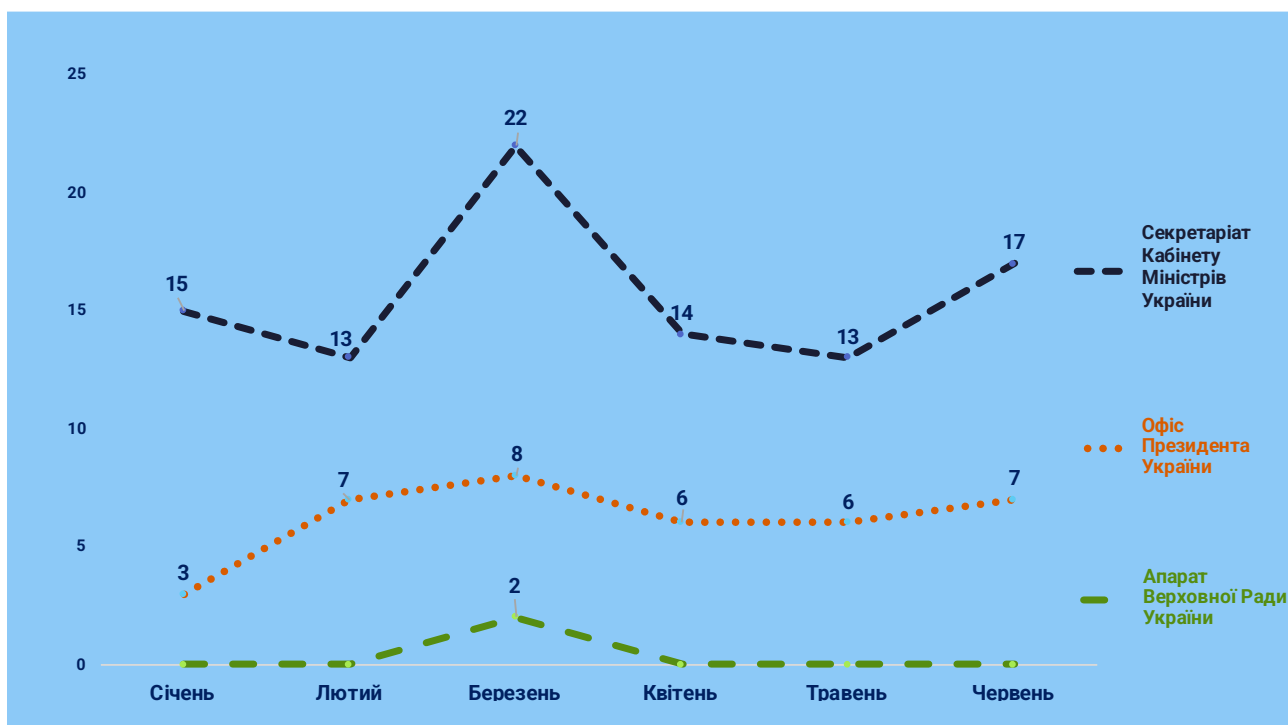
СТРУКТУРА

звернень громадян, що надійшли до Донецької облдержадміністрації, обласної військової адміністрації через органи влади вищого рівня за перше півріччя 2023 року



Згідно з щомісячною динамікою надходження звернень громадян до облдержадміністрації через органи влади вищого рівня зафіксовано приблизно рівномірне надходження у січні та лютому з подальшим ростом у березні 2023 року. Більшість звернень у цей період було направлено через міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій, розвитку громад, територій та інфраструктури України. З квітня по червень 2023 року відбулось повернення до показників надходження звернень, близьких до рівня на початок поточного року.

ДИНАМІКА надходження звернень громадян до Донецької облдержадміністрації, обласної військової адміністрації через органи влади вищого рівня за перше півріччя 2023 року



Керівництвом облдержадміністрації контролювалось 802 звернення громадян (84,5% від загальної кількості звернень). З них: позитивно вирішено 312 звернень (38,9% від загальної кількості контрольних звернень), надані роз'яснення на 435 звернень (54,2%), відмовлено у задоволенні з належним обґрунтуванням по 1 зверненню (0,1%), у стадії розгляду залишилось 54 звернення (6,7%). Рівень виконавської дисципліни склав 100%, порушень термінів розгляду звернень громадян не припущено.

На розгляд за належністю до територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, райдержадміністрацій, районних військових адміністрацій, військових адміністрацій населених пунктів, виконавчих органів рад територіальних громад відповідно до повноважень направлено 102 звернення (10,8% від загальної кількості звернень). Повернуто

авторам без розгляду та з відповідними роз'ясненнями 40 електронних звернень (4,2%), 39 з яких – мешканці Сполучених Штатів Америки з питань, вирішення яких знаходилось поза межами повноважень органів влади України.

За результатами розгляду звернень керівництвом структурних підрозділів облдержадміністрації протягом першого півріччя 2023 року позитивно вирішено 623 звернення громадян (19,2% від загальної кількості звернень), надані роз'яснення на 2303 звернення (71,1%), відмовлено у задоволенні 7 звернень (0,2%), на розгляд за належністю відповідно до повноважень направлено 172 звернення (5,3%), повернуто авторам без розгляду та з відповідними роз'ясненнями 5 звернень (0,2%), не підлягало розгляду 1 звернення, у стадії розгляду залишилось 130 звернень (4,0%).

Керівництвом райдержадміністрацій, районних військових адміністрацій протягом першого півріччя 2023 року позитивно вирішено 472 звернення громадян, або 15,6% від загальної кількості (3017 звернень), надані роз'яснення на 315 звернень (10,4%), на розгляд за належністю відповідно до повноважень направлено 2196 звернень (72,8%), у стадії розгляду залишено 34 звернення (1,1%).

За результатами розгляду керівництвом військових адміністрацій населених пунктів та виконавчих органів рад територіальних громад протягом першого півріччя 2023 року позитивно вирішено 7608 звернень, або 46,9% від загальної кількості (16207 звернень), надані роз'яснення на 7490 звернень (46,2%), відмовлено у задоволенні 14 звернень (0,1%), на розгляд за належністю відповідно до повноважень направлено 186 звернень (1,1%), повернуто авторам без розгляду та з відповідними роз'ясненнями 33 звернення (0,2%), не підлягало розгляду 16 звернень (0,1%), у стадії розгляду залишено 860 звернень (5,3%).

Закріпились минулорічні тенденції зменшення надходження колективних звернень громадян до облдержадміністрації. Так, за перше півріччя 2023 року цей показник склав 11 звернень (1,2% від загальної кількості звернень), що на 64,5% менше показника першого півріччя 2022 року (31 звернення). З урахуванням колективних та масових (акційних) звернень, з пропозиціями, заявами та скаргами звернулось 2199 громадян. За територіальною належністю найбільша кількість колективних звернень до облдержадміністрації надійшла від мешканців деокупованих міст Лиман, Святогірськ з питань відновлення електропостачання, яке було відсутнє через пошкодження енергетичної інфраструктури внаслідок проведення активних бойових дій, а також від жителів міста Селидове з питань запобігання демонтажу будівлі Цукуринської філії Селидівської загальноосвітньої школи № 6, пошкодженої внаслідок обстрілів та сприяння у виплаті заборгованості за оренду землі.

На розгляд до структурних підрозділів облдержадміністрації надійшло 22 колективних звернення громадян, що на 70,3% менше ніж за аналогічний період 2022 року (74 звернення). Найбільше колективних звернень надійшло до департаментів розвитку базових галузей промисловості (8 звернень), екології та

природних ресурсів (7 звернень), освіти і науки (6 звернень) облдержадміністрації.

До райдержадміністрацій, районних військових адміністрацій, військових адміністрацій населених пунктів та виконавчих органів рад територіальних громад протягом першого півріччя 2023 року надійшло 123 колективних звернення громадян (0,6% від загальної кількості звернень).

За перше півріччя 2023 року до облдержадміністрації надійшло 49 масових (акційних) звернень громадян. З метою вирішення порушених в них питань, облдержадміністрацією вживались відповідні заходи. Так, питання надходження масових звернень від мешканців міста Мирноград стосовно відсутності водопостачання внаслідок надзвичайної ситуації воєнного характеру та руйнування дамби Карлівського водосховища розглянуто 25 травня 2023 року на засіданні постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян під головуванням голови облдержадміністрації, начальника обласної військової адміністрації (далі – комісія). За результатами прийнято протокольне рішення ПР-2 стосовно проведення широкої інформаційно-роз'яснювальної кампанії серед населення Покровського району про вжиті заходи щодо облаштування свердловин, організації підвозу і місць розливу технічної води, а також наявних альтернативних джерел питної води.

На масові звернення членів територіальних громад населених пунктів області про проведення обстеження житла та виплати грошової компенсації заявникам роз'яснено Порядок надання компенсації для відновлення окремих категорій об'єктів нерухомого майна, пошкоджених внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією російської федерації, з використанням електронної публічної послуги «Відновлення», затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 21 квітня 2023 року № 381.

Тенденція надходження повторних звернень до облдержадміністрації, навпаки, змінилась у бік збільшення. Так, за перше півріччя 2023 року до облдержадміністрації надійшло 24 повторних звернення (2,5% від загальної кількості звернень), при тому, що за аналогічний період минулого року надійшло 7 повторних звернень (0,3% від загальної кількості звернень). Інформацію про стан розгляду в облдержадміністрації повторних звернень громадян також розглянуто на засіданні комісії 29 червня 2023 року. Проведений аналіз засвідчив, що основною причиною надходження повторних звернень громадян стала незгода заявників з нормами чинного законодавства, якими регулюється вирішення порушених ними питань та несприйняття змін, обумовлених введенням воєнного стану в Україні. За територіальною належністю найбільша кількість повторних звернень до облдержадміністрації надійшла від мешканців міст Миколаївка, Мирноград, Слов'янськ.

На розгляд до структурних підрозділів облдержадміністрації надійшло 57 повторних звернень (1,8% від загальної кількості звернень), що на 16,2%

менше ніж за перше півріччя 2022 року (68 звернень). Найбільше повторних звернень надійшло до департаментів охорони здоров'я (21 звернення), розвитку базових галузей промисловості (17 звернень) облдержадміністрації.

До райдержадміністрацій, районних військових адміністрацій, військових адміністрацій населених пунктів та виконавчих органів рад територіальних громад протягом першого півріччя 2023 року надійшло 1441 повторне звернення (7,5% від загальної кількості звернень).

За перше півріччя 2023 року від найменш соціально захищених категорій громадян до облдержадміністрації надійшло 196 звернень (20,8% від загальної кількості звернень), що на 44,5% менше показника аналогічного періоду минулого року (353 звернення). Вказані звернення розподілились за категоріями авторів, по зростаючій, таким чином:

від дітей війни – 3 звернення, або 1,5% від загальної кількості звернень пільгової категорії громадян;

від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 5 звернень, або 2,6%;

від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» – 11 звернень, або 5,6%;

від ветеранів праці – 14 звернень, або 7,1%;

від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій – 75 звернень, або 38,3%;

від осіб з інвалідністю I, II і III груп – 88 звернень, або 44,9%.

До структурних підрозділів облдержадміністрації протягом першого півріччя 2023 року надійшло 500 звернень від пільгової категорії громадян (15,4% від загальної кількості звернень), що на 51,5% менше показника аналогічного періоду минулого року (1030 звернень). Вказані звернення розподілились за категоріями авторів, по зростаючій, таким чином:

від дітей війни – 7 звернень, або 1,4% від загальної кількості звернень пільгової категорії громадян;

від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 10 звернень, або 2,0%;

від ветеранів праці – 23 звернення, або 4,6%;

від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» – 68 звернень, або 13,6%;

від осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни, бойових дій – 96 звернень, або 19,2%;

від осіб з інвалідністю I, II і III груп – 296 звернень, або 59,2%.

До райдержадміністрацій, районних військових адміністрацій, військових адміністрацій населених пунктів та виконавчих органів рад територіальних громад від осіб пільгової категорії протягом першого півріччя 2023 року надійшло 2259 звернень (11,8% від загальної кількості звернень). Вказані звернення розподілились за категоріями авторів, по зростаючій, таким чином:

від дітей війни – 86 звернень, або 3,8% від загальної кількості звернень пільгової категорії громадян;

від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 91 звернення, або 4,0%;

від ветеранів праці – 189 звернень, або 8,4%;

від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» – 229 звернень, або 10,1%;

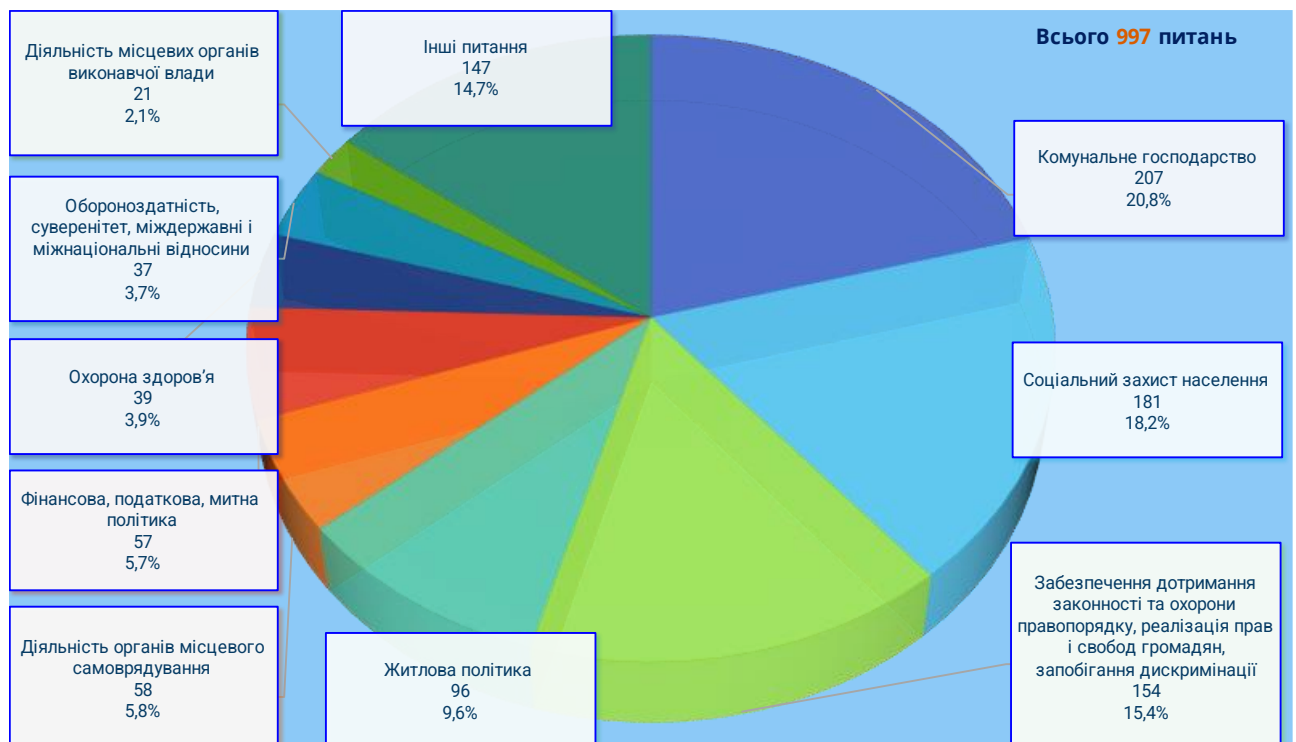
від осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни, бойових дій – 326 звернень, або 14,4%;

від осіб з інвалідністю I, II і III груп – 1338 звернень, або 59,2%.

З 997 питань, порушених у зверненнях громадян, що надійшли до облдержадміністрації за перше півріччя 2023 року, 207 питань або 20,8% від їх загальної кількості стосувались комунального господарства, 181 питання (18,2%) – соціального захисту населення, 154 питання (15,4%) – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації, 96 питань (9,6%) – житлової політики, 58 питань (5,8%) – діяльності органів місцевого самоврядування.

СТРУКТУРА

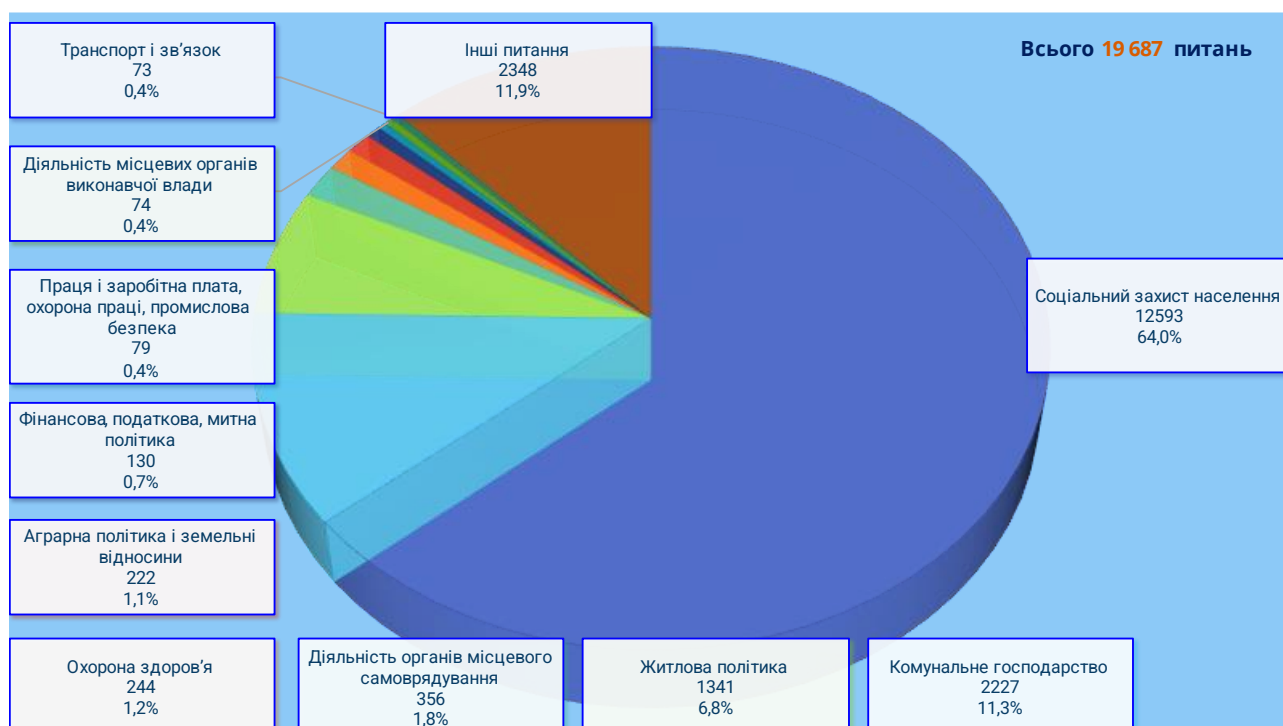
питань, порушених у зверненнях громадян до Донецької облдержадміністрації, обласної військової адміністрації за перше півріччя 2023 року



У зверненнях до райдержадміністрацій, районних військових адміністрацій, військових адміністрацій населених пунктів та виконавчих органів рад територіальних громад протягом першого півріччя 2023 року громадяни порушили 19687 різноманітних питань. З них: 12593 питання або 64,0% від їх загальної кількості стосувались соціального захисту населення, 2227 питань (11,3%) – комунального господарства, 1341 питання (6,8%) – житлової політики, 356 питань (1,8%) – діяльності органів місцевого самоврядування, 244 питання (1,2%) – охорони здоров'я.

СТРУКТУРА

питань, порушених у зверненнях громадян до районних державних адміністрацій, районних військових адміністрацій, військових адміністрацій населених пунктів та виконавчих органів рад територіальних громад Донецької області за перше півріччя 2023 року



Розвиток доступних форм спілкування з громадянами залишився одним із пріоритетних напрямків роботи. Як у мирний час, так і у період дії воєнного стану відповідно до Закону України «Про звернення громадян» громадянам забезпечена можливість звертатись до облдержадміністрації засобами електронного зв'язку і телекомунікації. З метою оперативного реагування на гострі проблеми членів територіальних громад населених пунктів області, невідкладного вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недодержання вимог чинного законодавства, забезпечено функціонування «Гарячої лінії» телефонного зв'язку

з населенням з питань, що належать до компетенції облдержадміністрації за безкоштовним для населення номером 0800 507 506.

Згідно з Графіком особистих прийомів громадян та осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» головою облдержадміністрації, начальником обласної військової адміністрації та відповідальними працівниками облдержадміністрації на 2023 рік, затвердженим розпорядженням голови облдержадміністрації, начальника обласної військової адміністрації від 28 грудня 2022 року № 601/5-22, протягом першого півріччя 2023 року прийнято та забезпечено оперативний розгляд 393 усних звернень громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку, що на 76,2% менше надходження за перше півріччя 2022 року (1653 звернення за телефоном).

За допомогою засобів телефонного зв'язку фахівцями юридичного управління облдержадміністрації протягом першого півріччя 2023 року надано безоплатну первинну правову допомогу 55 особам. Крім того, послугами інтерактивного консультативно-інформаційного сервісу «Е-ДОВІДКА», розміщеного на офіційному вебсайті облдержадміністрації, скористалось 246 відвідувачів. З 660 типових роз'яснень норм законодавства, база яких постійно оновлювалась, найбільше відвідувачів цікавили питання промислової політики – 59, або 24,0% від загальної кількості відвідувань, соціального захисту населення – 38, або 15,4%, охорони здоров'я – 23, або 9,3%.

Керівництвом структурних підрозділів облдержадміністрації прийнято та забезпечено оперативний розгляд 2591 усного звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку, що на 31,8% менше надходження за аналогічний період минулого року (3800 звернень, отриманих телефоном).

До райдержадміністрацій, районних військових адміністрацій, військових адміністрацій населених пунктів та виконавчих органів рад територіальних громад протягом першого півріччя 2023 року надійшло 6558 звернень за допомогою засобів телефонного зв'язку (34,1% від загальної кількості звернень).

З метою виконання вимог Указу забезпечено звітування з питань роботи зі зверненнями громадян 21 керівника структурних підрозділів облдержадміністрації та 5 голів райдержадміністрацій, начальників районних військових адміністрацій перед головою облдержадміністрації, начальником обласної військової адміністрації. У свою чергу, в структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, районних військових адміністраціях, військових адміністраціях населених пунктів та виконавчих органах рад територіальних громад прозвітувало 77 керівників підпорядкованих структурних підрозділів, а також комунальних підприємств, що надають послуги населенню.

Вжиті заходи, спрямовані на створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг. Здійснено моніторинг стану виконання доручень керівництва облдержадміністрації за зверненнями громадян та

достовірності наданої інформації в рамках проведення 5 «Днів контролю» результатів розгляду 10 звернень громадян шляхом зворотного зв'язку з ними. Райдержадміністраціями, районними військовими адміністраціями, військовими адміністраціями населених пунктів та виконавчими органами рад територіальних громад проведено 23 «Дні контролю» результатів розгляду 19 звернень громадян.

Згідно з Графіком проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян на 2023 рік, у червні 2023 року здійснено моніторинг виконання райдержадміністраціями, районними військовими адміністраціями завдань, визначених в Указі.

Підсумки роботи із зверненнями громадян в місцевих органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування області за 2022 рік розглянуті на засіданні комісії. За результатами прийнято протокольне рішення від 26 січня 2023 року ПР-3 щодо забезпечення керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації, головами райдержадміністрацій, начальниками районних військових адміністрацій, військових адміністрацій населених пунктів, міськими, селищними, сільськими головами прийому усних та електронних звернень громадян, належному та вчасному їх опрацюванні, наданні громадянам відповідей та дієвої допомоги усіма можливими засобами, а також проведенні зворотного зв'язку з громадянами. Всього протягом першого півріччя 2023 року в облдержадміністрації проведено 6 засідань комісії, на яких розглянуто 186 звернень громадян. У свою чергу, в структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, районних військових адміністраціях, військових адміністраціях населених пунктів та виконавчих органах рад територіальних громад проведено 24 засідання комісій, на яких розглянуто 50 звернень громадян.

З проблемних питань застосування законодавства про звернення громадян, у тому числі під час дії правового режиму воєнного стану в країні, керівними працівниками управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 11 травня 2023 року проведено вебінар з 36 представниками військових адміністрацій населених пунктів на тему: «Забезпечення конституційних прав громадян на звернення та доступ до публічної інформації».

Робота з питань звернень громадян систематично висвітлювалась на сторінках газет «Родной город», м. Мирноград (01.02.2023, 02.03.2023, 26.04.2023, 26.05.2023, 01.06.2023), «Вперед», м. Бахмут (13.05.2023, 01.06.2023, 26.06.2023), а також у інформаційному бюлетені облдержадміністрації «Донеччина».

Крім того, облдержадміністрацією, її структурними підрозділами, райдержадміністраціями, районними військовими адміністраціями, військовими адміністраціями населених пунктів та виконавчими органами рад

територіальних громад оприлюднено 93 матеріали щодо організації роботи із зверненнями громадян та вирішення порушених в них питань, у тому числі 23 графіків, 11 об'яв та повідомлень про проведення «Гарячих ліній», 14 інформацій про їх підсумки, 26 аналітичних довідок, 11 відомостей щодо роботи із зверненнями громадян, 8 роз'яснень повноважень органів влади тощо.

На офіційному вебсайті, вебсторінках облдержадміністрації у найбільш популярних соціальних мережах постійно розміщувалась інформація щодо проведення «Гарячих ліній», а також «Прямих ефірів» голови облдержадміністрації, начальника обласної військової адміністрації у телемарафоні «Єдині новини» (#UAразом), телевізійному проєкті «FREEDOM», на Радіо Свобода та в інших вітчизняних та іноземних телерадіомовниках.

Враховуючи, що на території області складною залишається безпекова ситуація, обумовлена війною з країною-агресором, продовжуються обстріли населених пунктів та об'єктів інфраструктури області, фіксується поступове ускладнення гуманітарної ситуації в регіоні. З метою збереження життя і здоров'я людей голова облдержадміністрації, начальник обласної військової адміністрації, інші керівники військових адміністрацій населених пунктів області постійно закликають місцеве населення евакуюватися.

З метою додержання гарантованих статтями 40, 64 Конституції України прав громадян особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, залучення громадян на усіх рівнях публічного життя, покращення прозорості демократичних процесів прийняття рішень та зворотної реакції на звернення громадян, у подальшому основні зусилля планується спрямувати на розвиток інструментів е-демократії, що дозволить найбільш ефективно забезпечувати дотримання та повагу прав і основоположних свобод громадян в умовах воєнного стану та у підсумку подолати негативні наслідки війни.

Начальник управління з питань
звернень громадян та доступу до
публічної інформації облдержадміністрації



Олена ГОНЧАРОВА