



УКРАЇНА

КОЛОМИЙСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 31.01.2017

м. Коломия

№ 50

**Про підсумки роботи із  
зверненнями громадян у 2016 році**

Виходячи з вимог Конституції України, Закону України “Про звернення громадян”, 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”, райдержадміністрація, органи місцевого самоврядування спрямовують пріоритетним напрямком діяльності в районній державній адміністрації залишається забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. В райдержадміністрації створено необхідні умови для участі заявників у розгляді поданих ними звернень, надається можливість ознайомлюватися з матеріалами перевірок під час розгляду звернень.

У 2016 році до районної державної адміністрації від жителів району та через органи влади вищого рівня надійшло 1292 звернення, на 56 звернень менше ніж у 2015 році, в тому числі: письмових - 1253, усних – 39.

Протягом звітного періоду громадянами у своїх зверненнях було порушене 1292 питання. Аналіз питань свідчить проте, що найбільш актуальним для мешканців району залишаються питання соціального захисту – 957, що становить 74% від загальної кількості питань. Передусім це питання надання одноразової грошової допомоги, призначення та виплата державних соціальних допомог, субсидій. Важливими залишаються питання аграрної політики і земельних відносин – 126, що становить 8%, зокрема авторами звернень порушувались питання врегулювання земельних конфліктів, виділення земельних ділянок та затвердження технічної документації із землеустрою. Чимало звернень надійшло щодо вирішення проблем комунального та дорожнього господарства – 28 (3%), житлової політики – 24 (2%), праці і заробітної плати – 10 (0,77%), транспорту і зв’язку – 2%.

Відповідно до 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» у райдержадміністрації здійснюється постійний контроль за організацією роботи із зверненнями громадян та забезпечено всі організаційні заходи щодо виконання його положень, зокрема:

- забезпечене функціонування «гарячої» телефонної лінії райдержадміністрації;
- затверджено графіки особистого прийому громадян та графіки виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації;
- затвердженого графіки перевірок додержання законодавства з питань роботи із зверненнями громадян в управліннях та відділах райдержадміністрації,
- забезпечене роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Для створення громадянам широких та зручних можливостей звертатися до керівництва райдержадміністрації, використовується мережа Інтернет.

Для покращення стану роботи із зверненнями громадян та усунення існуючих недоліків питання роботи із зверненнями громадян систематично, протягом року, розглядалися на нарадах у керівництва райдержадміністрації. Керівників відділів управлінь, галузевих служб. Виконавчим комітетам сільських та селищних рад надається практична допомога щодо організації роботи та розгляду звернень громадян, 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.

Питання організації роботи із зверненнями громадян і надалі перебуватиме на постійному контролі районної державної адміністрації.

Про це йшлося на засіданні колегії райдержадміністрації 26.01.2017 року.

#### **Виходячи з вищепереліченого:**

1.Керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних підрозділів міністерств, інших центральних органів влади, сільським та селищним головам:

1.1. Здійснювати постійний моніторинг та контроль за станом розгляду звернень громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації, територіальних підрозділах міністерств, інших центральних органів влади, виконкомах сільських та селищних рад відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», законів України «Про звернення громадян» та «Про доступ до публічної інформації».

1.2. Проаналізувати стан дотримання у 2016 році основних положень 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», усунути виявлені недоліки і забезпечити його неухильне виконання.

1.3. Розглянути питання щодо роботи із зверненнями громадян за підсумками 2016 року на засіданнях виконкомів сільських та селищних рад та про результати розгляду проінформувати загальний відділ апарату райдержадміністрації до 24.02.2017 року.

1.4. Вживати всіх заходів щодо скорочення кількості повторних та колективних звернень, звернень до органів державної влади вищого рівня.

1.5. Звернути особливу увагу на розгляд звернень громадян, що надходять з «гарячої» лінії Урядового контактного центру. Забезпечити якісний та своєчасний розгляд таких звернень.

2. Загальному відділу апарату райдержадміністрації:

2.1. Довідку «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2016 році», що додається, надіслати в структурні підрозділи райдержадміністрації, районні організації та установи, виконкоми сільських та селищних рад для розгляду та врахування в роботі.

2.2. Інформувати керівництво райдержадміністрації про факти несвоєчасного подання відповідей відповідальними виконавцями та прояви формального підходу до розгляду питань, порушених у зверненнях.

3. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання розпорядження покласти на головного відповідального виконавця – загальний відділ апарату райдержадміністрації.

4. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації Михайла Беркешука.

---

**Голова районної державної  
адміністрації**

**Любомир Глушков**

## Довідка про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2016 році

У 2016 році до районної державної адміністрації від жителів району та через органи влади вищого рівня надійшло 1292 звернення, на 56 звернень менше ніж у 2015 році, в тому числі: письмових - 1253, усних – 39.

Протягом звітного періоду громадянами у своїх зверненнях було порушено 1292 питання. Аналіз питань свідчить проте, що найбільш актуальним для мешканців району залишаються питання соціального захисту – 957, що становить 74% від загальної кількості питань. Передусім це питання надання одноразової грошової допомоги, призначення та виплата державних соціальних допомог, субсидій. Важливими залишаються питання аграрної політики і земельних відносин – 126, що становить 8%, зокрема авторами звернень порушувались питання врегулювання земельних конфліктів, виділення земельних ділянок та затвердження технічної документації із землеустрою. Чимало звернень надійшло щодо вирішення проблем комунального та дорожнього господарства – 28 (3%), житлової політики – 24 (2%), праці і заробітної плати – 10 (0,77%), транспорту і зв'язку – 2%.

Найбільше звернень до районної державної адміністрації, надійшло від жителів П'ядицької сільської ради – 58 звернень, Воскресинцівської сільської ради – 56 звернень, Великокам'янської сільської ради – 55 звернень. Від жителів Печеніжинської об'єднаної територіальної громади до районної державної адміністрації надійшло 96 звернень.

За результатом розгляду: вирішено позитивно – 844, роз'яснено по суті – 285 звернень. Сукупний показник вирішених позитивно звернень і тих, питання яких були роз'яснені, за звітний період становить 87% від загальної кількості.

Колективних звернень надійшло 37, що становить 2,86% від загальної кількості.

Кількість звернень до райдержадміністрації через органи влади вищого рівня склала 73 (6 % від загальної кількості звернень). Найбільше звернень до органів влади вищого рівня надійшло від жителів: Спаської сільської ради – 5, Угорницької сільської ради – 4 та Коршівської сільської ради -3, від жителів Печеніжинської об'єднаної територіальної громади – 13.

У 2016 році надійшло 5 повторних звернень. Основною причиною надходження повторних звернень громадян є те, що вирішення викладених в них питань можливе лише в судовому порядку (самовільне захоплення землі, покращення житлових умов, інше). Проте, райдержадміністрація не залишається остоною проблем, порушених у таких зверненнях. Заявникам на кожне звернення надається правова допомога (у вигляді роз'яснень відповідних правових норм), питання вивчаються комісійно на місці, надаються рекомендації щодо вчинення подальших дій для вирішення питань, порушених у зверненнях.

Відповідно до 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» у райдержадміністрації здійснюється

постійний контроль за організацією роботи із зверненнями громадян та забезпечено всі організаційні заходи щодо виконання його положень, зокрема:

- забезпечено функціонування «гарячої» телефонної лінії райдержадміністрації,
- затверджено графіки особистого прийому громадян та графіки виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації,
- затвердженого графіки перевірок додержання законодавства з питань роботи із зверненнями громадян в управліннях та відділах райдержадміністрації,
- забезпечено роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Протягом звітного періоду звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації, перебували на контролі у керівництва та, згідно резолюцій, розглянуті відповідальними виконавцями.

На виконання пункту 1 Указу Президента України райдержадміністрацією здійснювалась робота щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, створено необхідні умови для участі заявників у розгляді поданих ними звернень, надається можливість ознайомлюватися з матеріалами перевірок під час розгляду звернень.

Відповідно до абзацу 5 пункту 1 Указу Президента України керівництвом райдержадміністрації особливу увагу приділено вирішенню проблем, з якими зверталися громадяни пільгових категорій: інваліди – 198 осіб, учасники та інваліди війни, учасники бойових дій – 152 особи, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 36 осіб та інші громадяни, які потребують соціального захисту, зокрема учасники АТО та члени іх сімей.

На виконання абзацу 9 пункту 1 Указу Президента України з метою оперативного отримання мешканцями району інформації з питань, що їх турбують, у звітному періоді в райдержадміністрації забезпечено функціонування «гарячої» телефонної лінії. Протягом 2016 року на «гарячу» лінію районної державної адміністрації надійшло 2 дзвінки від жителів району, що у порівнянні до минулого року на 25 дзвінків менше. За результатами розгляду заявникам направлено письмові відповіді.

Громадяни району із своїми проблемами зверталися також і на урядову «гарячу» лінію. У 2016 році райдержадміністрацією розглянуто 1764 таких звернень громадян, що на 1280 звернень більше ніж у 2015 році.

На урядову «гарячу» лінію громадяни зверталися по питаннях соціального захисту населення, затримки з виплатами соціальних допомог, вирішення житлово-комунальних питань. За результатами розгляду заявникам направлено письмові відповіді.

Протягом 2016 року до районної державної адміністрації надійшло 60 запитів, які реєструвалися в день їх надходження у журналі реєстрації запитів на публічну інформацію, в тому числі 7 запитів надійшло поштою та 47 запитів надійшло електронною поштою. На усі запити на публічну інформацію дано конструктивні відповіді з наданням відповідних матеріалів.

У 2016 році відбулося 12 засідань комісії з питань розгляду звернень

громадян. По питаннях, заслуханих на засіданнях, прийнято відповідні рішення, оформлені протоколи. Основною метою діяльності комісії є всебічний контроль за розглядом звернень громадян, вирішення порушених у них проблем, підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян у районі, усунення недоліків у цій сфері, задоволення законних прав та інтересів громадян. Пріоритетними питаннями роботи комісії стали стан роботи із зверненнями громадян у районі та додержання законодавства про звернення громадян.

Для покращення стану роботи із зверненнями громадян та усунення існуючих недоліків питання роботи із зверненнями громадян систематично, протягом року, розглядалися на нарадах у керівництва райдержадміністрації. Керівників відділів управлінь, галузевих служб. Виконавчим комітетам сільських та селищних рад надається практична допомога щодо організації роботи та розгляду звернень громадян.

Питання організації роботи із зверненнями громадян і надалі перебуватиме на постійному контролі районної державної адміністрації.

Аналітичні дані щодо роботи із зверненнями громадян у 2016 році наведені в таблицях, що додаються.

Додаток : на 4 аркушах.

**Головний спеціаліст з питань звернень  
громадян загального відділу  
апарату райдержадміністрації**

**Марія Прокопів**

Таблиця1

**ДАНІ**  
**про звернення громадян, що надійшли до місцевих державних адміністрацій**  
**та органів місцевого самоврядування за 2016 рік у порівнянні з 2015 роком**

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:									
		2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
I.	Районні державні адміністрації	1348	1292	1295	1253	53	39	835	844	-	-	468	285	45	163		

№ з/п	Кількість звернень, з них:																	
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиночних матерів, матерів- героїнь (п.7.11 ,7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)			
2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
I.	10	5	37	37	17	152	139	198	5	-	-	5	2	9	25	36		

№ з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	у тому числі питання:																					
		аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку			
		2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016		
		33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
1.	1348	1292	18	126	21	26	-	-	391	957	13	10	15	17	22	28	30	24	5	5	3	-	

№ з/п	у тому числі питання:														Інші	Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян				
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		освіти, наукової, науково- технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно- територіального устрою							
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72		
1.	-	4	16	6	-	-	-	-	-	-	3	7	-	-	271	82				

**Аналіз**  
**звернень по сільських та селищних радах за 2016 рік**  
 (без врахування виїзних прийомів громадян)

Назва сільської селищної ради, ОТГ	Поступило звернень у 2016 році			
	Письмових до РДА	Усних до РДА	Через органи влади вищого рівня	Всього
Гвіздецька	24	0	2	26
Отинійська	51	2	2	55
Великокам'янська	45	0	0	45
Верхньовербізька	29	1	0	30
Виноградська	14	0	1	15
Воскресинцівська	52	2	2	56
Воронська	17	0	2	19
Великоключівська	28	1	0	29
Годи-Добровідська	10	1	0	11
Голосківська	6	0	1	7
Дебеславцівська	25	2	1	28
Джурківська	12	0	1	13
Жукотинська	18	0	0	18
Загайпільська	11	1	1	13
Іванівецька	18	1	0	19
Королівська	17	1	2	20
Ковалівська	43	0	2	45
Корнишька	19	1	0	20
Коршівська	49	0	3	52
Ліснослобідська	19	0	0	19
Ліснохлібичинська	48	0	0	48
Малокам'янська	8	1	1	10
Матейвецька	23	0	0	23
Мишинська	31	0	0	31
Нижньовербізька	39	1	1	41
Остапківська	7	0	0	7
Пилипівська	17	1	2	20
Підгайчиківська	32	0	1	33
П'ядицька	57	0	1	58
Раківчицька	14	2	2	18
Семаківська	15	0	0	15
Сідлиценська	3	0	0	3
Струпківська	12	0	0	12
Старогвіздецька	21	4	0	25
Спаська	34	1	5	40
Товмачицька	22	0	1	23
Торговицька	27	2	1	30
Турківська	38	0	0	38
Ценявецька	16	2	0	18
Угорницька	20	0	4	24
Черемхівська	24	0	0	24
Шепарівцівська	25	1	2	28
Печеніжинська ОТГ	78	5	13	96
Інші	62	6	19	87

Таблиця 3

**Аналіз звернень по категоріях питань за 2016 рік  
(без врахування виїздних прийомів)**

Назва сільської селищної ради, ОТГ	Транспорту і зв'язку				
	Праці і заробітній плати	Житлової політики	Комунального та дорожнього господарства	Аграрної політики і земельних відносин	Соціального захисту
Гвіздецька	23	2	0	1	0
Отинійська	33	9	0	2	1
Великокам'янська	39	3	0	0	0
Верхньовербізька	24	0	1	1	0
Виноградська	7	3	0	0	2
Воскресинцівська	47	3	2	1	0
Воронська	13	4	1	1	0
Великоключівська	23	0	2	0	0
Годи-Добровідська	8	0	1	0	0
Голосківська	5	2	0	0	0
Дебеславцівська	22	1	1	1	0
Джурківська	10	2	0	0	1
Жукотинська	14	3	1	0	0
Загайпільська	8	1	0	0	2
Іванівецька	11	4	0	0	0
Королівська	15	1	1	0	0
Ковалівська	42	0	0	0	0
Корницька	14	5	0	0	0
Коршівська	41	4	0	4	0
Ліснослобідська	16	2	0	0	0
Ліснохлібичинська	43	5	0	0	0
Малокам'янська	8	1	0	0	0
Матеївецька	22	1	0	0	0
Мишинська	27	0	1	0	1
Нижньовербізька	34	0	2	0	1
Остапківська	6	1	0	0	0
Пилипівська	16	3	0	0	0
Підгайчиківська	26	0	1	0	1
П'ядицька	52	2	1	0	0
Раківчицька	11	6	0	0	0
Семаківська	14	0	0	0	0
Сідлищенська	2	0	0	0	1
Струпківська	12	0	0	0	0
Старогвіздецька	10	6	1	2	0
Спаська	25	7	2	0	0
Товмачицька	19	2	1	1	0
Торговицька	21	6	1	1	0
Турківська	35	1	0	0	0
Ценявська	14	1	2	0	0
Угорницька	17	0	1	1	0
Черемхівська	19	2	0	0	0
Шепарівцівська	26	0	1	1	0
Печенижинська ОТГ	63	12	3	1	3
Інші	20	21	1	5	2
					13