

Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян
у Покровській райдержадміністрації за 2024 рік

Протягом 2024 року у Покровській районній державній адміністрації Донецької області, районній військовій адміністрації (далі – райдержадміністрація) робота із зверненнями громадян проводилась відповідно до законів України «Про правовий режим воєнного стану», «Про звернення громадян», указів Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», від 24 лютого 2022 року «Про утворення військових адміністрацій», від 28 жовтня 2024 року № 740/2024 «Про продовження строку дії воєнного стану в Україні», від 07 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».

За результатами проведеного аналізу підсумків роботи зі зверненнями громадян встановлено, що райдержадміністрацією та її структурними підрозділами проводилась системна робота щодо об'єктивного та всебічного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства України, з метою оперативного вирішення порушених у зверненнях питань та вжиття заходів щодо максимального задоволення законних вимог та інтересів громадян.

На розгляд райдержадміністрації надійшло 434 звернення, за 2023 рік – 1091 звернення. Таким чином спостерігається зменшення надходження звернень на 60,3%.

Із них надійшли безпосередньо до райдержадміністрації 126 звернень. Направлені через органи державної влади вищого рівня - 262, з них надійшли через ДУ «Урядовий контактний центр» - 166, від ОДА - 89, від Офісу Президента – 5, від управління із забезпечення взаємодії з органами місцевого самоврядування – 2.

За видами звернень громадян надійшло до райдержадміністрації:

Заяв (клопотань)- 424;
Пропозиція (зауваження) – 1;
Скарг – 9.

За суб'єктом звернень, що надійшли впродовж 2024 року:

Індивідуальні - - 432;
Коллективних (278 підписів) – 2.

Всього звернень громадян за ознакою надходження:

Первинні – 404;
Дублетні- 3;
Масових – 21;
Повторних- 6.

Із загальної кількості звернень вирішені по суті – 99,1% (429), з них: позитивно – 44,7 % (191), задоволено – 11,2 % (48), надані обґрунтовані роз'яснення – 40 % (173), відмовлено – 0, направлено за належністю – 4% (17), не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» - 0. Перебувають на контролі у посадових осіб структурних підрозділів та апарату адміністрації на стадії розгляду – 0,9% (5). Протягом 2024 року порушень термінів розгляду звернень громадян не припускалось. Рівень виконавської дисципліни складає 100%.

Для усунення причин і умов надходження повторних, колективних, масових звернень громадян та звернень громадян до органів влади вищого рівня райдержадміністрацією забезпечено проведення організаційної роботи щодо розгляду звернень громадян, направлену на вдосконалення зворотнього зв'язку з населенням, підвищення рівня персональної відповідальності посадових осіб за кваліфікований і своєчасний розгляд звернень, вчасного виявлення і вирішення системних і гострих проблем, які спричиняють звернення громадян.

В 2024 році до райдержадміністрації надійшло 6 повторних звернень (1,4% від загальної кількості звернень), що на 84,6 % менше кількості їх надходження за 2023 рік (39 звернень). Їх аналіз свідчить, що основною причиною повторних звернень є - виникнення у заявника додаткових питань, уточнень щодо отриманих відповідей, незадоволення відповіддю, а також надсилання листів з одного і того ж питання без очікування відповіді на попереднє звернення. Так, наприклад, мешканці міст Добропілля, Білицьке, Селидове неодноразово порушували питання стосовно надання гуманітарної допомоги у вигляді продуктів харчування, засобів гігієни, надання твердого палива та відновлення послуги теплопостачання.

З метою запобігання надходження повторних звернень від громадян, спеціалістами сектору звернень громадян та доступу до публічної інформації райдержадміністрації всі звернення тримались на контролі до повного вирішення порушених питань, здійснювався зворотній зв'язок з заявниками, під час безпосереднього спілкування надавалися роз'яснення та ґрунтовні відповіді з приводу порядку видачі гуманітарної допомоги, процесу відновлення послуг теплопостачання.

Протягом 2024 року надійшло 2 колективних звернення (0,5% від загальної кількості звернень).

З колективною заявою звернулися мешканці Новоградівської ТГ щодо вирішення питання підключення населених пунктів до іншої лінії електромережі (м.Українськ) з метою безперебійного електропостачання. За результатами розгляду технічної можливості виконати заживлення споживачів сіл Лісівка, Долинівка, Галицинівка, Карлівка від мереж 0,4/6 кВ, які знаходяться у м.Українськ, не було. На час звернення місто Українськ також знаходилось під активними обстрілами в зоні бойових дій.

Також з колективною заявою звернулися мешканці с.Іллінка Курахівської ТГ щодо відновлення послуги електропостачання, мережі якого було пошкоджено внаслідок бойових дій. Зусиллями бригади Селидівського РЕМ, електропостачання було відновлено в повному обсязі.

При отриманні звернень, в яких порушені питання, вирішення яких не входять до повноважень райдержадміністрації у п'ятиденний термін пересилалися за належністю відповідному органу чи посадовій особі з одночасним

повідомленням заявника та роз'ясненням підстав передачі розгляду звернення іншим органам. За звітний період до райдержадміністрації надійшло 17 (4 %) таких звернень.

Слід зауважити, що у зв'язку із впровадженням в Україні та області воєнного стану та прийняття низки урядових рішень із соціальних питань особлива увага з боку керівництва райдержадміністрації приділялась зверненням учасників бойових дій, інвалідів, багатодітних сімей, одиноких матерів та громадян, що потребують соціального захисту й підтримки. У загальному обсязі звернень за категоріями авторів переважають в основному звернення:

- пенсіонерів (137),
- осіб з інвалідністю (85),
- внутрішньо переміщених осіб (69),
- одиноких осіб і багатодітних родин (21),
- безробітних (13)
- учасників бойових дій (5).
- працівників бюджетної сфери (5)
- ветеранів праці (4)
- дітей війни (3),
- підприємців (2)

Від зазначених категорій населення за звітний період надійшло 343 звернення, що становить 79 % від загальної кількості. В межах повноважень райдержадміністрації було розглянуто 329 звернення (95,9 %), 14 звернень були направлені за належністю до відповідних органів (4,1 %).

Найбільш актуальними та важливими для заявників були питання виплати державної соціальної допомоги, допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, отримання гуманітарної допомоги, відновлення теплопостачання, водопостачання, електропостачання, призначення пільг за оплату житлово-комунальних послуг та інші питання. Головною причиною надходження таких звернень є соціальна нестабільність і важкий матеріальний стан.

За характером і рейтингом основні питання (447 питань), з якими звертались громадяни до райдержадміністрації та органів влади вищого рівня, характеризуються таким чином:

Питання соціального захисту населення. Надійшло 150 звернень громадян або 33,4 % від загальної кількості зареєстрованих звернень, порушено 155 питань. Це питання про надання матеріальної та гуманітарної допомоги, допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, призначення, перерахунок соціальних виплат, виплати різних допомог та інші. З них, 30 одиниць - від внутрішньо переміщених осіб, які порушували у своїх зверненнях, головним чином, питання про надання гуманітарної допомоги, призначення та виплати державної соціальної допомоги та допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам.

За територіальною належністю найбільше таких звернень громадян надходило від мешканців міст Курахово, Селидове, Мирноград, Добропілля, Покровськ.

Питання житлово-комунального господарства. Всього надійшло 125 звернень або 28 % від загальної кількості зареєстрованих. У даних зверненнях громадян відображено такі життєво-важливі питання, як ремонт пошкоджених будинків та

покрівель, відсутності та/або неякісного надання послуги електропостачання, теплопостачання, водопостачання у житлових будинках та інші. Найбільше ці проблеми турбували жителів міст Білозерка, с.Удачне, Покровськ, Мирноград, с. Прогрес (Гродівська ТГ), Родинське, Селидове.

Протягом року Покровський район потерпав від масових обстрілів. У зв'язку з цим відбулось збільшення звернень щодо відсутності та/або неякісного надання послуги електропостачання та теплопостачання від мешканців міст Покровськ, Добропілля, Білозерське, Мирноград, смт.Гродівка та ін. Територіальними громадами та підрозділами АТ «ДТЕК Донецькі електромережі» вирішувалися питання щодо усунення пошкоджень та відновлення енерговузлів та підключення об'єктів критичної інфраструктури.

З метою забезпечення мешканців територіальних громад Покровського району водою було облаштовано свердловини, організовано підвіз та розлив питної та технічної води. Про графіки підвозу води мешканці дізнаються через контакт-центри населених пунктів, в групах у Viber та інших соціальних мережах.

Керівництвом територіальних громад, в межах своїх повноважень, вирішувались питання щодо надання життєво-важливих послуг мешканцям населених пунктів територіальних громад.

Питання з діяльності органів місцевого самоврядування. Всього надійшло 37 звернень, або 8,3% від загальної кількості зареєстрованих. Це питання щодо здійснення перевірок розподілу та видачі мешканцям населених пунктів гуманітарної допомоги старостами відповідних старостинських округів, надання роз'яснень щодо необхідності проведення евакуації з зони активних бойових дій та ін.

Питання з аграрної політики та земельних відносин. Всього надійшло 5 звернень, або 1,1% від загальної кількості. Це питання про виплату орендної плати орендарями за користування земельними паями, надання дозволу на обробку та користування земельною ділянкою.

Менш актуальними були питання з **транспорту і зв'язку – 1,1% (5), охорони здоров'я – 0,4% (2), екології та природних ресурсів – 0,2% (1), інші питання становлять – 27,5% (122) звернень.**

З метою покращення комунікацій та зворотнього зв'язку з населенням Покровського району, запобігання виникненню можливих негативних соціальних наслідків через відсутність електропостачання, водопостачання та припинення надходження звернень від мешканців територіальних громад щодо надання гуманітарної допомоги, райдержадміністрацією разом з територіальними громадами серед населення проведена інформаційно-роз'яснювальна робота щодо шляхів вирішення вищезазначених питань.

З метою вжиття першочергових заходів з усунення пошкоджень житлових будинків, що зазнали руйнувань внаслідок бойових дій, особлива увага приділялась зверненням з питань відбудови пошкодженого обстрілами приватного житла, надання будівельних матеріалів і отримання соціальних пільг постраждалими особами. Проводились обстеження і складались акти стану житлових будинків. Відомості вносились до державної електронної Системи обліку руйнувань, статусу відновлення та фінансування пошкоджених об'єктів. Також, головами громад і старостами старостинських округів проводились систематичні зустрічі з мешканцями, у яких постраждало житло, надавались роз'яснення щодо отримання коштів, відновлення пошкоджених будинків та реєстрації пошкодженого майна на відповідному ресурсі порталу «Дія».

З метою оперативного реагування на гострі проблеми жителів району, невідкладного вжиття заходів щодо їх вирішення, поширення зворотнього зв'язку з населенням в райдержадміністрації функціонує «Телефон довіри» та «Гаряча лінія», що працюють у робочі дні з 8.00 до 17.00.

Щоденно за телефоном довіри громадянам надавалися консультації з вирішення різних питань. Графіки проведення особистого прийому громадян, роботи «Гарячої лінії» та «Телефону довіри» розміщені на веб-сайті.

Забезпечувалась можливість громадян одержувати детальну інформацію щодо оформлення письмового звернення, вишукувалися конкретні шляхи вирішення їх проблем, готувалися своєчасні аргументовані відповіді та надавалися компетентні роз'яснення.

Значна увага в райдержадміністрації приділяється дотриманню вимог діючого законодавства з розгляду звернень громадян, підвищенню рівня виконавської дисципліни щодо додержання термінів розгляду звернень, надання повних, обґрунтованих відповідей з посиланнями на норми закону та порядок оскарження отриманих відповідей.

Протягом 2024 року, на виконання вимог 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» проведено 12 засідань комісії райдержадміністрації з питань розгляду звернень громадян та розглянуто 24 звернення.

На засіданнях комісії райдержадміністрації з питань розгляду звернень громадян керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, начальники військових адміністрацій населених пунктів Покровського району звітували перед головою райдержадміністрації про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2023 рік, за I півріччя 2024 року та за 9 місяців 2024 року.

Сектором звернень громадян та доступу до публічної інформації райдержадміністрації по завершенні календарного року готується статистична та аналітична інформація про стан роботи зі зверненнями громадян та інформація про виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008, яка висвітлюється на сторінці офіційного веб-сайту райдержадміністрації.

Протягом звітнього періоду проведено дванадцять «Днів контролю» (опрацьовано 24 звернення), у рамках яких перевірено стан виконання доручень, наданих за результатами розгляду звернень громадян до органів влади вищого рівня.

Для виявлення причин, що породжують звернення, постійно проводяться їх системні аналізи та узагальнення, виявляються найбільш гострі проблемні питання, які потребують термінового вирішення.

Найважливішими завданнями райдержадміністрації при розгляді звернень громадян є надання максимально можливого сприяння у вирішенні проблем та контроль за їх виконанням.

Голова райдержадміністрації,
начальник районної
військової адміністрації



Володимир ЗАМОТАЄВ

