На виконання вимог Указу Президента України 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“ обласною та районними державними адміністраціями, виконавчими комітетами рад міст обласного значення, структурними підрозділами облдержадміністрації вжито ряд організаційних заходів, спрямованих на забезпечення системної роботи із зверненнями громадян, як пріоритетного напрямку діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

Щомісяця здійснюється аналіз звернень громадян, що надходять до облдержадміністрації, у тому числі через органи державної влади вищого рівня, народних депутатів України, громадські організації, засоби масової інформації, повторних та колективних у розрізі районів і міст за відповідними напрямами. Інформація надається керівництву облдержадміністрації для оперативного втручання та об'єктивного і вчасного розгляду звернень громадян.

Щокварталу аналітична інформація з висновками і рекомендаціями надається райдержадміністраціям, виконавчим комітетам рад міст обласного значення, структурним підрозділам облдержадміністрації, територіальним органам міністерств та іншим центральним органам виконавчої влади, обласним організаціям для відповідного реагування.

Упродовж першого півріччя 2020 року в області забезпечено:

проведення керівництвом райдержадміністрацій, головами рад міст обласного значення, керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації особистих та виїзних прийомів громадян згідно з графіками, затвердженими відповідними розпорядженнями та доведеними до відома населення через засоби масової інформації;

моніторинг організації роботи із зверненнями громадян відповідно до затверджених графіків, в тому числі в рамках проведення "днів контролю";

організацію апаратних нарад, семінарів, колегій, як на обласному так і на місцевому рівнях, звітування керівників підпорядкованих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування перед головою облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян;

проведення засідань постійно діючих комісій з питань розгляду звернень громадян;

здійснення аналізу та узагальнення питань, що порушувалися у зверненнях громадян до місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування;

оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян у райдержадміністраціях та структурних підрозділах облдержадміністрації за розробленими показниками відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 "Про затвердження методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян у органах виконавчої влади".

На засіданні колегії облдержадміністрації за участю керівників правоохоронних органів, представників засобів масової інформації проаналізованостан роботи із зверненнями громадян, заслухано звіти окремих голів райдержадміністрацій, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації. За результатами прийнято розпорядження голови облдержадміністрації від 04 лютого 2020 року № 36 «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до обласної державної адміністрації, Рівненського обласного контактного центру, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування в області у 2019 році».

Звернуто увагу голів райдержадміністрації, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, на посилення персональної відповідальності за неналежне вирішення в межах своїх повноважень питань, порушених у зверненнях громадян.

Упродовж першого півріччя 2020 року проведено 16 засідань колегій райдержадміністрацій і 4 засідання виконкомів рад міст обласного значення та заслухано звіти 57 керівників різних рівнів.

Виданівідповідні розпорядження голів районних державних адміністрацій та зобов'язано керівників органів виконавчої влади вжити невідкладних заходів щодо виявлення та усунення причин звернень громадян до органів влади вищого рівня, забезпечення об'єктивного неупередженого розгляду звернень громадян, створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, вирішення в межах чинного законодавства, порушених питань, надання неповних і необґрунтованих відповідей на звернення громадян.

Упродовж першого півріччя 2020 року стан виконання доручень наданих керівництвом облдержадміністрації розглянуто на22 "днях контролю" при заступниках голів районних державних адміністрацій. Заслухано 116 керівників структурних підрозділів, сільських, селищних, міських голів (міст районного значення), керівників окремих районних і міських організацій. Забезпечено на виїзних особистих прийомах перевіркустану виконання доручень наданих місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян керівництвом облдержадміністрації (до прийняття постанови Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 року № 211 “[Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP200255.html)”).

Відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації здійснено моніторинг з питань виконання Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/208 у 16 райдержадміністраціях, 4 містах обласного значення, 24 окремих їх структурних підрозділах.

За результатами моніторингу на базі комунального закладу «Рівненський обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій» у липні заплановано проведення навчання за короткостроковою програмою “Організація роботи із зверненнями громадян”для державних службовців місцевих органів виконавчої влади, посадових осіб місцевого самоврядування.

Забезпечено проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при облдержадміністрації. Розглянуто стан вирішенняпонад 11 проблемних питань жителів області, прийнято відповідні рішення. Основними питаннями, що виносилися на засідання комісії, були розгляд неодноразових, повторних звернень громадян.

Головами райдержадміністрацій, міськими головами міст обласного значення, керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації, керівниками територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади узято на особистий контроль розгляд звернень та першочерговий особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати - героїня”, інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, учасників ООСУ.

Упродовж 2020 року до Рівненського обласного контактного центру надійшло 10 тис. 820 звернень громадян в тому числі 3 тис. 487скерованих через державну установу Урядовий контактний центр.

Спільно з департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації та управліннямінформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю облдержадміністрації організовано роботу обласного інформаційного центру для інформування осіб, які постраждали під час виконання обов’язків військової служби та членів їх сімей, а також сімей загиблих військовослужбовців.

Контактний центр забезпечує діяльність телефонних “гарячих” ліній з надання консультативної допомоги учасникам антитерористичної операції та членам їх сімей, а також з питань надання житлових субсидій населенню області.

На базі Рівненського обласного контактного центру з 14 березня 2020 рокузапроваджено цілодобову “гарячу лінію” з питань запобігання поширенню коронавірусної інфекції COVID-19, робота лінії перебуває на особистому контролі голови облдержадміністрації та його заступників, які беруть участь у безпосередньому чергуванні. До роботи також залучені цілодобово фахівці медичних установ та в робочий час працівники структурних підрозділів адміністрації, для надання консультацій з різного спектру питань.

Прийнято та розглянуто Оперативним штабом при Рівненській облдержадміністрації 7263 звернення.

В Рівненській обласній державній адміністрації на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади, СКМУ та Державної установи «Урядовий Контактний центр» забезпечено оперативне реагування і виконання доручень на звернення, що надходять з Державної установи «Урядовий Контактний центр».

На виконання розпорядження голови обласної державної адміністрації від 14 червня 2018 року № 397 «Про організацію роботи з оприлюднення публічної інформації у формі відкритих даних» забезпечується подання інформації про надходження кількості звернень громадян до облдержадміністрації на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних [www.data.gov.ua](http://www.data.gov.ua).

Забезпечуєтьсяінформування громадськості про основні напрями та результати діяльності облдержадміністрації з питань організації роботи зі зверненнями громадян.

У І півріччі 2020 року підготовлено та розміщено на офіційному вебсайті обласної державної адміністрації у рубриці “Новини” (розділ “Пресцентр”) понад 1830 інформаційних повідомлень, котрі оприлюднено також на сторінці  облдержадміністрації у соціальній мережі “Facebook”, на Telegram-каналі “Рівненська ОДА”, оперативно надіслано в редакції місцевих ЗМІ та новинних Інтернет-сайтів.

З метою забезпечення відкритості діяльності органів державної влади голова Рівненської облдержадміністрації систематично проводить пресбрифінги та пресконференції для ЗМІ, під час яких керівник області звітує за виконану роботу та відповідає на запитання журналістів. Також голова ОДА бере участь у прямих ефірах на телебаченні, дає інтерв’ю представникам ЗМІ. У зв’язку з пандемією коронавірусу та з метою оперативного інформування населення посилено співпрацю із ЗМІ та змінено її формат. Зокрема, для редакцій ЗМІ надаються щодня статистичні матеріали про ситуацію в області.

З 31.03.2020 р. до 30.06.2020 р. у соціальній мережі “Facebook” на сторінках голови облдержадміністрації В. Коваля та “Рівненська обласна державна адміністрація”, а також на Telegram-каналі “Рівненська ОДА” забезпечувалося розміщення щоденних вечірніх відеодайджестів голови облдержадміністрації В. Коваля, ранкових звітів щодо протидії COVID-19 в області. Загалом – 92 статистичні звіти і понад 60 відеозвернень.

Щодня в облдержадміністрації проходять онлайн брифінги Цілодобового оперативного штабу при Рівненській облдержадміністрації із запобігання поширенню на території області COVID-19 з трансляцією на ФБ-сторінці облдержадміністрації (78 онлайн брифінгів, 5 – за участю голови облдержадміністрації). Також брифінги транслюються на ТРК “Рівне 1” і ТРК “Сфера-ТВ” та на ФБ-сторінках телеканалів. З 01.07.2020 р. заплановано проведення щотижневих онлайн брифінгів голови облдержадміністрації В.Коваля.

Керівники облдержадміністрації упродовж карантину взяли участь у понад 60 теле- та радіоефірах; у прямому ефірі на ТРК “Рівне 1”. Систематично керівництво облдержадміністрації надає відео- та телефонні коментарі для представників як загальноукраїнських, так і регіональних ЗМІ.

Знімальні групи регіональних телеканалів супроводжують голову облдержадміністрації у щотижневих робочих поїздках.

З питань роботи із зверненнями громадян в Рівненському обласному центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій протягом першого півріччя 2020 року підвищили кваліфікацію 79державних службовців центральних органів виконавчої влади.

Упродовж 2020 року до Рівненської обласної державної адміністрації з урахуванням колективів звернулося 8 тис. 597 громадян. За звітний період відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації зареєстровано та опрацьовано 1 тис. 420 звернень громадян, з них письмових 782 (в тому числі 88 електронних звернень).

Керівництвом обласної державної адміністрації до прийняття постанови Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 року № 211 “[Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP200255.html)” проведено 22 особистих прийоми, на яких побувало з врахуванням колективних звернень 2 тис. 158 громадянина, розглянуто 550 звернень.

Практикується проведення особистих та виїзних прийомів в режимі он-лайн, що дає можливість більш оперативно вирішувати порушені громадянами питання

На виконання вимог Указу Президента України 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“ працює громадська приймальня облдержадміністрації, щоденно надаютьсяконсультації громадянам радником голови облдержадміністрації, залучаються керівники структурних підрозділів облдержадміністрації до компетенції яких належать питання, порушені громадянами області. Звернення які не потребують додаткового вивчення розглядаються і вирішуються невідкладно.

Через громадську приймальню впродовж першого півріччя 2020 року прийнято та надано консультативну допомогу, інформації і роз’ясненняпонад 4 950 тис.громадянам з районів і міст області з питань охорони здоров’я (запобігання поширенню COVID-19, забезпечення ліками, придбання елементів захисту, роботи підприємств та закладів торгівлі в умовах карантину), питання соціального захисту, житлової політики, аграрної політики, транспорту і зв’язку, пасажирських перевезень, освіти і науки, тощо.

З метою забезпечення належної взаємодії обласної державної адміністрації з населенням області та оперативного реагування на гострі проблеми жителів в обласній державній адміністрації функціонує телефон довіри, на який надійшло понад 27 звернень громадян.

За звітний період практики визнання заяв, скарг необґрунтованими без роз’яснення заявникам порядку оскарження прийнятих рішень з порушених ними питань не допускалося.

Громадяни перед керівництвом області найчастіше порушували питання соціального захисту, зокрема матеріальної підтримки учасників бойових дій, важкохворих громадян (41.9 відс.), аграрної політики та земельних відносин (3.2 відс.), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян (2.7 відс.), охорони здоров'я (2 відс.), житлової політики (2 відс.), тощо.

Упродовж шести місяців 2020 року з 1420 питань порушених у зверненнях громадян понад 864або 60,8 відсотка вирішено позитивно, 223надіслано на розгляд за належністю, на інші звернення надано роз’яснення про порядок вирішення порушених питань.

На колективні звернення громадян вобласті проведено будівельні роботи: амбулаторія в селі Кухітська Воля Зарічненського району, амбулаторії в селах Блажове та Томашгород Рокитнівського району.

В рамках програми «Велике будівництво» планується завершення та введення в експлуатацію:

будівництво спортивного комплексу по вул. Я.Мудрого, 1 в м.Сарни, (760 глядацьких місць);

реконструкція будівлі Жобринської ЗОШ І-ІІІ ст. по вул. Центральній, 3 в с. Жобрин Рівненського району, Рівненської області (220 учнівських місць);

реконструкцію автомобільної дороги О180204 Красносілля – Сопачів Володимирецького району на ділянці км 8+300 – км 11+200, протяжність – 2,9 км.

Стосовно усіх листів, телеграм, які надійшли до облдержадміністрації, заяв громадян, поданих на прийомі з особистих питань, у межах чинного законодавства вживалися заходи щодо належного їх розгляду і вирішення.

Керівництвом обласної державної адміністрації відповідно до обласної Програми матеріальної підтримки найбільш незахищених верств населення упродовж І півріччя 2020 року для двох родин військовослужбовців,загиблих в ході проведення антитерористичної операції, надано грошову допомогу в сумі 100 тис. грн. Надано допомогу на суму 3 млн. 284 тис. 300 грн. учасникам війни і бойових дій, учасникам ліквідації на ЧАЕС, одиноким та багатодітним матерям, тяжко хворим та іншим громадянам, які потребували матеріальної підтримки. Отримали безкоштовні санаторно-курортні путівки 113 осібз інвалідністю, ветерани війни. По лінії гуманітарної допомоги 4 особи з інвалідністю отримали автомобілі.