****

#### РІВНЕНСЬКА обласна державна адміністрація

#### РІВНЕНСЬКА обласна ВІЙСЬКОВА адміністрація

Майдан Просвіти, 1, м. Рівне, 33028, тел. (036-2) 26-47-88, факс (036-2) 62-07-85 E-mail: [roda@rv.gov.ua](mailto:roda@rv.gov.ua), www.rv.gov.ua Код ЄДРПОУ 13986712

**Офіс Президента України**

**Інформаційно-аналітична довідка**

щодо стану виконання 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”, стану розгляду звернень громадян, які надійшли до Рівненської обласної військової адміністрації

впродовж І півріччя 2024 року

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 військовими адміністраціями, 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.

Впродовж І півріччя 2024 року в області забезпечено:

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 з питань роботи із зверненнями громадян перед начальником обласної військової адміністрації;

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”.

Робота із зверненнями громадян, питання виконавської дисципліни систематично розглядаються на нарадах у керівника апарату обласної державної адміністрації.

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 за відповідними напрямами. Інформація подається керівництву облдержадміністрації для оперативного реагування та об'єктивного і вчасного розгляду звернень громадян.

На виконання вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 питання стану роботи із зверненнями громадян за 2023 рік проаналізовано на засіданнях колегій, апаратних нарадах, семінарах за участю керівників правоохоронних органів, представників засобів масової інформації.

Заслухано звіти голів райдержадміністрацій, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації та прийнято відповідні доручення. Звернуто увагу голів райдержадміністрацій, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації на посилення персональної відповідальності посадових осіб за якість і ефективність роботи із зверненнями громадян.

У І півріччі 2024 року проведено 3 засідання колегій райдержадміністрацій, заслухано звіти 36керівників різних рівнів. Виданівідповідні розпорядження голів районних державних адміністрацій, 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.

Стан виконання доручень наданих керівництвом облдержадміністрації у 2024 році розглянуто на16 "днях контролю" при заступниках голів районних державних адміністрацій. Заслухано 52 сільських, селищних, міських голів, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, 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 .

Відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації здійснено моніторинг з питань виконання Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 у чотирьох районних військових адміністраціях, 8 окремих їх структурних підрозділах та обговорено на нарадах, семінарах.

Проведено п’ять засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при облдержадміністрації, розглянуто сім проблемних питань та прийнято відповідні рішення щодо їх вирішення.

На чотирьох “днях контролю” при заступниках голови облдержадміністрації заслухано 14 міських голів, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, окремих районних і міських організацій.

У Рівненському регіональному центрі підвищення кваліфікації згідно з планом - графіком підвищення кваліфікації кадрів на 2024 рік, передбачено реалізацію відповідних короткострокових програм та модулів професійних програм.

Так, впродовж першого півріччя 2024 року проведено навчання за короткостроковою програмою “Практика розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації”, в ході якої підвищили кваліфікацію 40 осіб, з них 26 - державні службовці місцевих органів виконавчої влади та 14 - посадові особи місцевого самоврядування. .

Також, згідно з планом – графіком Центру, у наступних періодах поточного року передбачено реалізацію навчальних програм та модулів професійних програм для публічних службовців.

До реалізації освітніх заходів на постійній основі залучаються фахівці відділу роботи із зверненнями громадян апарату Рівненської обласної державної (військової) адміністрації.

Керівництвом обласної та районних військових адміністрацій, структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади взято на особистий контроль розгляд звернень та забезпечено першочерговий особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати – героїня“, інвалідів Великої Вітчизняної війни, осіб з інвалідністю отриманою під час військових дій, Героїв України, членів сімей загиблих військовослужбовців, учасників бойових дій.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 27.11.2019 № 976 Рівненською обласною військовою адміністрацією забезпечено оперативне реагування та виконання доручень на звернення, що надходять від Державної установи “Урядовий Контактний центр“, щомісячно здійснюється аналіз роботи.

Упродовж І півріччя 2024 року Рівненським Урядовим контактним центром опрацьовано 18 тис. 824 звернення, з них 2 тис. 727 звернення надійшло через Урядову “гарячу лінію“, 16 тис. 097 звернення - “гарячу лінію“ Рівненської обласної державної адміністрації. На 16 тис. 106 звернень працівниками обласного контактного центру надано консультації та роз’яснення, в окремих випадках питання вирішувалися спільно з аварійними та екстреними службами невідкладно. 7 тис. 436 звернень прийнято та надіслано на розгляд структурним підрозділам облдержадміністрації, районним військовим адміністраціям, територіальним органам міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, місцевим органам виконавчої влади.

Відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації опрацьовано 23 звернення внутрішньо переміщених осіб, що надійшли на гарячу лінію Мінреінтеграції. На всі звернення були наданні обґрунтовані роз’яснення, по мірі можливості питання вирішувалися невідкладно.

У межах функціональних повноважень департаментом цифрової трансформації та суспільних комунікацій облдержадміністрації забезпечено проведення інформаційно-роз’яснювальної роботи серед громадськості, інформаційний супровід роботи начальника РОВА, його заступників, керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, реалізації державних і регіональних проєктів.

Задіяно різні комунікаційні майданчики (офіційний вебсайт, сторінки РОДА, публічні сторінки керівництва у фейсбуці, телеграмі, вацапі), організовано співпрацю із медіа (місцевими, регіональними, загальноукраїнськими).

Забезпечено розсилку пресрелізів, пресанонсів у редакції друкованих медіа, місцевих телерадіокомпаній і найбільш рейтингових інтернет-видань для оприлюднення. Тематичні повідомлення розміщуються на офіційних вебсайті (8-12 повідомлень щодня), сторінці РОДА в мережі Facebook, месенджерах “Telegram” та “WhatsApp”. Серед яких: “За 2023 рік на гарячу лінію Рівненської ОДА надійшло 32 тисячі дзвінків” (2 січня, <http://surl.li/vxaxxj>), “На Рівненщині за рік надійшло понад 6 тисяч звернень про домашнє насильство” ( 9 лютого, <http://surl.li/qxzoqu>), “Гаряча лінія Рівненської ОВА продовжує роботу” (13 лютого, <http://surl.li/aqlayf>), “В Україні працює “гаряча лінія” кризової підтримки від Українського ветеранського фонду Мінветеранів” (13 березня, <http://surl.li/vydjsp>), “Якщо ви постраждали від домашнього насильства або стали його свідком – телефонуйте на “гарячу лінію” 15-47” (18 квітня, <http://surl.li/lqeoqb>), “На гарячу лінію Рівненської ОДА надійшло 10,5 тисячі дзвінків” (6 травня, <http://surl.li/nqzyox>), “На Рівненщині розпочав роботу спеціалізований Центр із розшуку осіб, зниклих безвісти за особливих обставин” (6 червня, <http://surl.li/xuucgf>), “На Рівненщині презентували щорічну доповідь Уповноваженого ВРУ з прав людини” (19 червня, <http://surl.li/udvtdz>).

З початку повномасштабного вторгнення на головній сторінці офіційного вебсайту облдержадміністрації закріплена інформація щодо гарячих ліній, які діють на Рівненщині та інших важливих контактів (<http://surl.li/bxittz>). Також розміщено рубрику “Звернення громадян” (розділ “Громадськості”), номер телефону гарячої лінії облдержадміністрації.

Окрім того, питання щодо роботи із зверненнями громадян висвітлено на сторінках керівництва ОДА та облдержадміністрації у соціальній мережі “Facebook” та месенджері “Telegram”.

Забезпечено підготовку інформаційних тематичних матеріалів, що розміщувалися у щотижневій рубриці “Рівненська ОДА інформує. Коротко про головне” в місцевих друкованих ЗМІ.

Для забезпечення належної взаємодії обласної військової адміністрації з населенням області та поширення зворотного зв’язку в облдержадміністрації функціонує телефон довіри.Громадяни області порушували питання охорони здоров’я, налагодження транспортного сполучення, забезпечення житлом внутрішньо переміщених осіб, інше.

За звітний період відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації зареєстровано та опрацьовано 2 тис. 991 звернення громадян, з них 1 тис. 724 - письмові, в тому 620 - надійшло електронною поштою. З урахуванням колективів до облдержадміністрації звернулося 5тис. 536 громадян.

Впродовж першого півріччя 2024 року до керівництва облдержадміністрації на 34 особистих прийомах звернулося 1267 громадян. Всі звернення розглянуто в установленому чинним законодавством порядку, про результати розгляду заявників інформовано.

За січень – червень 2024 року до облдержадміністрації надійшло 9 повторних звернень (у 2023 році – 4 зверн.), 32 - колективних (у 2023 році – 32 зверн.) .

На виконання 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”, з метою оперативного реагування та невідкладного вжиття заходів на звернення громадян в громадській приймальні облдержадміністрації щоденно проводиться особистий прийом. До роботи приймальні залучаються керівники структурних підрозділів облдержадміністрації, до компетенції яких належать питання порушені громадянами.

Звернення, які не потребують додаткового вивчення розглядаються і вирішуються невідкладно. Впродовж І півріччя 2024 року на звернення громадян, що надійшли через громадську приймальню надано консультації та роз’яснення 6 тис. 027 громадянам.

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

Слід відзначити, що з 2 тис. 991питання порушених у зверненнях громадян 2 тис 453або 82відсотка вирішено позитивно, 13 надіслано на розгляд за належністю. На інші звернення надано роз’яснення про порядок вирішення питань.

Перед керівництвом облдержадміністрації громадяни найчастіше порушували питання:

соціального захисту – 2622 звернення, що складає 88 відс. від загальної кількості звернень;

забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 89 звернень або 3 відс.;

комунального господарства – 56 звернення або 2 відс. ;

обороноздатності, суверенітету, міждержавних та міжнаціональних відносин – 50 звернень або 1.7 відс.;

охорони здоров'я – 35 звернень або 1.2 відс.;

житлової політики – 31 звернень або 1 відс.;

Значна частина звернень громадян надійшла від найменш соціально захищених категорій громадян:

пенсіонерів – 1168 (39 відс.);

інвалідів загального захворювання – 622 (20.8 відс.);

членів сімей загиблих військовослужбовців – 517 (17.3 відс.);

членів сімей учасників бойових дій – 249 (8.3 відс.);

учасників бойових дій – 209 (7 відс.);

внутрішньо переміщених осіб – 70 (2.3 відс.);

інвалідів війни – 30 (1 відс.).

На Рівненщині активно триває робота для підтримки Збройних Сил України, в громадах області організовувано чисельні благодійні заходи та ярмарки, зібрані кошти спрямовані на потреби військових.

Обласною військовою адміністрацією організовано системну роботу із збору та відправлення на Херсонщину гуманітарної допомоги, а також направлення аварійно-відновлювальних бригад з відповідною технікою.До цього процесу активно долучилися громади, комунальні підприємства та установи, місцевий бізнес, громадські організації, волонтери області.

Керівництвом обласної військової адміністрації за рахунок коштів обласної Програми матеріальної підтримки найбільш незахищених верств населення упродовж І півріччя 2024 року надано допомогу в сумі 10 млн 010 тис. грн. 410 членам сімей безвісти зниклих, полонених, загиблих (померлих) військовослужбовців, 5 млн 126 тис. 100 грн. - онкохворим, пораненим, учасникам бойових дій, учасникам ліквідації на ЧАЕС, одиноким та багатодітним матерям, іншим громадянам, які потребували матеріальної підтримки.

За звітний період 2024 року 193 дитини пільгових категорій населення забезпечено оздоровленням та відпочинком в ДП “Міжнародний дитячий центр “Артек”.

Виконання вимог Закону України “Про звернення громадян”, 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”, відповідних розпоряджень та доручень голови облдержадміністрації – начальника військової обласної адміністрації знаходиться на постійному контролі в обласній державній адміністрації – обласній військовій адміністрації.

Голова обласної державної

адміністрації - начальник обласної

військової адміністрації Олександр КОВАЛЬ

Валентина ГОРЕЦЬКА

(0362) 695-318