



**СУМСЬКА ОБЛАСНА РАДА
ШОСТЕ СКЛИКАННЯ
сорок восьма сесія
РІШЕННЯ**

Суми

23.09.2015

Про програму «Удосконалення системи роботи із зверненнями громадян» на 2016-2018 роки

З метою удосконалення роботи органів влади та органів місцевого самоврядування із зверненнями громадян, забезпечення оперативного реагування на проблемні питання життя населення, які порушуються у зверненнях, поліпшення якості підготовки та прийняття рішень із порушених питань, створення додаткових умов по доведенню до відома населення інформаційно-консультативної інформації, необхідної для реалізації його законних прав та інтересів, розглянувши внесений обласною державною адміністрацією проект програми «Удосконалення системи роботи із зверненнями громадян» на 2016-2018 роки, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 18 січня 2012 року № 21 «Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя» та керуючись ст. 43 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», обласна рада

ВИРІШИЛА :

1. Затвердити програму «Удосконалення роботи із зверненнями громадян» на 2016-2018 роки (додається).

2. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію обласної ради з питань розвитку місцевого самоврядування, територіального устрою, депутатської діяльності, регламенту, законності та правопорядку, зв'язків з громадськістю і інформаційної політики.

Заступник голови

В.І.Лаврик

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення обласної ради
шостого скликання
23.09.2015

Програма

«Удосконалення системи роботи із зверненнями громадян»
на 2016 – 2018 роки

1. Паспорт Програми
«Удосконалення системи роботи із зверненнями громадян»
на 2016 – 2018 роки
(далі - Програма)

1.	Ініціатор розроблення Програми	Сумська обласна державна адміністрація
2.	Дата, номер і назва розпорядчого документа органу виконавчої влади про розроблення Програми	Розпорядження голови Сумської обласної державної адміністрації від 13.08.2015 № 391-ОД «Про функціонування державної установи «Сумський обласний контактний центр»
3.	Розробник Програми	Державна установа «Сумський обласний контактний центр»
4.	Відповідальний виконавець Програми	Сумська обласна державна адміністрація
5.	Учасники Програми	Державна установа «Сумський обласний контактний центр», структурні підрозділи Сумської обласної державної адміністрації, районні державні адміністрації, виконавчі комітети міських рад
6.	Термін реалізації Програми	2016 – 2018 роки
7.	Перелік місцевих бюджетів, які беруть участь у виконанні Програми	Обласний бюджет
8.	Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Програми, усього, у тому числі:	1960,400 тис. гривень
8.1	кошти обласного бюджету	1960,400 тис. гривень

2. Визначення проблеми, на розв'язання якої спрямована Програма

Робота із зверненнями громадян в області проводиться відповідно до 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», інших актів законодавства, що регламентують цю роботу.

Місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування постійно вживаються заходи, спрямовані на вдосконалення організаційно-практичної роботи із зверненнями громадян, повною мірою реалізуючи при цьому визначені законодавством повноваження.

Так, протягом останніх років відмічається тенденція до зменшення кількості звернень громадян до Сумської обласної державної адміністрації (з 5046 звернень – у 2007 році до 1306 звернень – у 2014 році).

У 2014 році Сумська обласна державна адміністрація отримала на 1113 звернень менше, ніж за 2013 рік (2419), з яких 46,8% вирішено позитивно.

З метою спрощення умов подання звернень заявників та підвищення оперативності їх розгляду окремі органи виконавчої влади використовують інформаційно-комунікаційні технології, зокрема телефонні «гарячі лінії». Крім того, налагоджено роботу державної установи «Сумський обласний контактний центр», яка у взаємодії із структурними підрозділами Сумської обласної державної адміністрації, районними державними адміністраціями, виконавчими комітетами міських рад забезпечує оперативний розгляд звернень, що надходять на телефонну «гарячу лінію», вживає заходів щодо вирішення порушених питань для задоволення законних прав та інтересів заявників.

Функціонування телефонної «гарячої лінії» Сумської обласної державної адміністрації та телефонних «гарячих ліній» її окремих структурних підрозділів сприяє удосконаленню процесу взаємодії з громадськістю та прискореному реагуванню на її потреби. Проте інформаційно-комунікаційні технології практично не застосовуються на районному рівні, внаслідок чого оперативне реагування на проблемні питання місцевого значення здійснюється не в повному обсязі. Основними причинами вказаного є:

відсутність схеми контролю за якістю такої роботи;

обмеженість матеріально-технічних ресурсів, необхідних для налагодження місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування роботи телефонних «гарячих ліній», запровадження інших сучасних засобів комунікації з громадськістю;

відсутність сучасного та програмного забезпечення для спрощення процедури подання звернень;

телефонні «гарячі лінії» не використовуються як один із інструментів вивчення громадської думки щодо основних питань діяльності місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

Враховуючи вищевикладене, на сьогодні виникла нагальна потреба функціонування єдиної телефонної «гарячої лінії» по роботі із зверненнями

громадян. Крім того, проведений аналіз звернень громадян, отриманих державною установою «Сумський обласний контактний центр», свідчить про збільшення звернень, що надходять на телефонну «гарячу лінію» Сумської обласної державної адміністрації. Так, за 2012-2015 роки опрацьовано 18553 звернення, з яких 12093 (65%) вирішено позитивно. На решту надано кваліфіковані роз'яснення.

Державна установа «Сумський обласний контактний центр» особливу увагу приділяє зверненням, на які необхідно реагувати невідкладно. Із загальної кількості таких звернень терміново розглянуті 3770. Питання стосувалися відновлення комунальних послуг у населених пунктах, надання невідкладної медичної допомоги, забезпечення життєво необхідними препаратами та інші.

Нагальними для розв'язання були проблеми, що порушувалися заявниками з різних районів області, волонтерами, військовослужбовцями військових формувань, зокрема, призову на військову службу, проведення часткової мобілізації, виплати військовослужбовцям грошового забезпечення, матеріально-технічного, речового, продовольчого та медичного забезпечення підрозділів, які беруть участь в антитерористичній операції (АТО).

Упродовж 2014-2015 років підтримувався телефонний зв'язок із мешканцями Донецької, Луганської областей та АРК Крим, які потребували сприяння у вирішенні проблем, спричинених подіями на сході країни. На значну кількість таких звернень працівники державної установи «Сумський обласний контактний центр» надали консультації, зокрема з питань соціального захисту населення, міграції, пенсійного забезпечення, житлової політики тощо.

У рамках співпраці з «Урядовим контактним центром» розглянуто 11154 звернення від мешканців Сумської області, що надійшли на урядову «гарячу лінію». Загалом за час роботи з 2012 - 2015 роки опрацьовано 32553 звернення від жителів Сумської області.

3. Визначення мети Програми

Основною метою Програми є удосконалення роботи органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування із зверненнями громадян, забезпечення оперативного реагування на проблемні питання життєдіяльності населення, які порушуються у зверненнях, якість підготовки та прийняття рішень із порушених у зверненнях питань, створення додаткових умов для забезпечення населення інформаційно-консультативною інформацією, необхідною для реалізації його законних прав та інтересів.

4. Обґрунтування шляхів і засобів розв'язання проблеми, обсягів та джерел фінансування, строки виконання Програми

Шляхами розв'язання визначених проблем є функціонування державної установи «Сумський обласний контактний центр», що передбачено Національною концепцією удосконалення системи роботи із зверненнями громадян. Основним завданням цієї установи є забезпечення оперативного розгляду органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями за єдиним телефонним номером і через мережу Інтернет,

поліпшення та систематизація порядку надання інформаційно-консультативних послуг громадянам з питань, що турбують населення.

Засоби розв'язання проблеми:

уведення автоматизованої бази даних по зверненнях;

забезпечення комплексного підходу та оперативного розгляду звернень;

організація налагодження взаємодії з Урядовим контактним центром;

забезпечення надання інформаційно-консультативних послуг населенню

Сумської області за спрощеним порядком.

Обсяг коштів, необхідних для реалізації Програми, становить 1960,400 тис. гривень, у тому числі кошти обласного бюджету – 1960,400 тис. гривень.

Виконання Програми розраховано на 2016 - 2018 роки.

Ресурсне забезпечення наведено в додатку 1 до Програми.

5. Перелік завдань та заходів Програми та результативні показники

Основними завданнями Програми є:

забезпечення оперативного розгляду органами влади звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями за єдиним телефонним номером та через мережу Інтернет;

упровадження єдиного механізму надання інформаційно-консультативних послуг громадськості Сумською обласною державною адміністрацією.

Заходами Програми є:

забезпечення автоматизованого прийому, обробки та обліку звернень заявників з питань, що належать до компетенції місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;

забезпечення оперативного розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються громадянами за єдиним телефонним номером;

інформування та консультування заявників під час телефонної розмови щодо норм чинного законодавства;

упровадження єдиних стандартів роботи з громадськістю;

забезпечення складання та своєчасного направлення звернень з питань, що належить до компетенції місцевих органів влади;

уведення електронної бази звернень, поточної та підсумкової статистики, архіву звернень;

спрощення порядку надання звернень громадян до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;

проведення поглибленого аналізу проблемних питань, порушених заявниками;

підвищення рівня обізнаності населення з питань, що його турбують, шляхом надання інформаційно-консультативних послуг за телефонним дзвінком.

Реалізація заходів спрямована на вдосконалення взаємодії місцевих органів виконавчої влади та громадськості, створення регіональної системи опрацювання звернень до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, як складової Національної системи опрацювання звернень та спрощення процедури надання інформаційно-консультативних послуг органами влади.

Результативні показники виконання Програми:

підвищення рівня довіри громадян до органів виконавчої влади;
скорочення термінів розгляду звернень громадян, що надійшли до органів виконавчої влади через телефонну «гарячу лінію» та мережу Інтернет (з 30 днів до 15 днів);

збільшення рівня позитивно вирішених питань;

спрощення порядку надання звернень до органів виконавчої влади;

забезпечення оперативності розгляду звернень громадян;

підвищення рівня якості опрацювання та розгляду звернень громадян;

спрощення порядку надання інформаційно-консультативних послуг;

створення бази даних по роботі із зверненнями громадян, що надійшли через телефонну «гарячу лінію»;

проведення моніторингу розгляду звернень громадян органами виконавчої влади.

6. Напрями діяльності та заходи Програми

Напрями діяльності та заходи Програми наведено в додатку 2.

7. Координація та контроль за ходом виконання Програми

Координацію та контроль за ходом виконання Програми здійснює Сумська обласна державна адміністрація.

Виконавці та учасники Програми щороку, до 25 липня та 25 січня, інформують про хід виконання Програми та надають до державної установи «Сумський обласний контактний центр» пропозиції стосовно уточнення переліку заходів, обсягів і джерел їх фінансування на наступний рік.

Державна установа «Сумський обласний контактний центр» щороку до 5 лютого узагальнює інформацію про хід виконання заходів Програми та надає Сумській обласній державній адміністрації та Сумській обласній раді.

Додаток 1
до Програми

Ресурсне забезпечення Програми

Обсяг коштів, що пропонується залучити на виконання Програми	Роки виконання			Усього витрат на виконання Програми
	2016 рік	2017 рік	2018 рік	
Обсяг ресурсів, усього, у тому числі:	614,6	652,7	693,1	1960,4
обласний бюджет	614,6	652,7	693,1	1960,4

тис. гривень

Додаток 2
до Програми

Напрями діяльності та заходи Програми

№ з/п	Назва напрямку діяльності (пріоритетні завдання)	Перелік заходів Програми	Строк виконання заходу	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансових ресурсів, тис. грн.			Очікуваний результат	
						Усього	у тому числі:			
							2016	2017		2018
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Забезпечення оперативного розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями за єдиним телефонним номером та через мережу Інтернет	1. Забезпечення державної установи «Сумський обласний контактний центр» приміщенням та його утримання 2. Утримання штатної чисельності державної установи «Сумський обласний контактний центр»	2016 – 2018 роки	Сумська обласна державна адміністрація	Обласний бюджет	270,7	83,5	88,00	99,2	Забезпечення належних умов функціонування установи
			2016-2018 роки	Сумська обласна державна адміністрація	Обласний бюджет	1616,6	508,2	540,3	568,1	

		3. Матеріально-технічне забезпечення діяльності державної установи «Сумський обласний контактний центр»	2016-2018 роки	Сумська обласна адміністрація	Обласний бюджет	62,3	19,5	20,8	22,0	Створення належних умов функціонування державної установи «Сумський обласний контактний центр»
		4. Забезпечення автоматизованого прийому, обробки та обліку звернень заявників, що надійшли через телефон «гарячої лінії» до державної установи «Сумський обласний контактний центр» та через мережу Інтернет	2016-2018 роки	Сумська обласна адміністрація	Не потребує фінансування					Створення додаткового механізму подання звернень до органів виконавчої влади. Забезпечення якісного зворотнього зв'язку з заявниками, здійснення автоматичного контролю за дотриманням строків виконання
		5. Здійснення обміну інформацією з державною установою «Урядовий контактний центр» щодо надходження звернень та стану їх розгляду	2016-2018 роки	Державна установа «Сумський обласний контактний центр»	Не потребує фінансування					Забезпечення оперативного реагування на звернення громадян

		<p>6. Налагодження Інтернет – зв'язку із структурними підрозділами Сумської обласної державної адміністрації, районними державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування області, виконавчими комітетами міських рад, WEB-сторінок</p>	<p>2016-2018 роки</p>	<p>Державна установа «Сумський обласний кон- тактний центр», апарат Сум- ської обласної державної адмі- ністрації, струк- турні підрозді- ли Сумської обласної дер- жавної адміні- страції, районні державні адмі- ністрації, вико- навчі комітети міських рад, органи місцевого самоврядування області</p>	<p>Не потребує фінан- сування</p>				<p>Забезпечення опе- ративного та ком- плексного підходу до розгляду зве- рнень громадян</p>
--	--	---	-----------------------	---	-----------------------------------	--	--	--	--

			2016-2018 роки	Державна установа «Сумський обласний контактний центр», управління інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю Сумської обласної державної адміністрації	Обласний бюджет	5,4	1,7	1,8	1,9	Підвищення рівня обізнаності громадян щодо функціонування єдиної телефонної «гарячої лінії» в Сумській обласній державній адміністрації
			2016-2018 роки	Державна установа «Сумський обласний контактний центр», управління інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю Сумської обласної державної адміністрації	Обласний бюджет	5,4	1,7	1,8	1,9	Інформування населення з питань діяльності державної установи «Сумський обласний контактний центр», підвищення рівня довіри до органів влади
			Усього, у тому числі:			1960,4	614,6	652,7	693,1	
			обласний бюджет			1960,4	614,6	652,7	693,1	
			місцевий бюджет							
			інші джерела							