



**СУМСЬКА ОБЛАСНА РАДА**  
**СЬОМЕ СКЛИКАННЯ**  
четверта сесія  
**РІШЕННЯ**

Суми

25.03.2016

**Про підсумки виконання**  
**Програми «Удосконалення**  
**системи роботи із**  
**зверненнями громадян» на**  
**2012-2015 роки**

З метою удосконалення системи роботи органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування із зверненнями громадян, забезпечення оперативного реагування на проблемні питання життя населення, які порушуються у зверненнях, якості підготовки та прийняття рішень із порушених питань, створення необхідних для реалізації своїх законних прав та інтересів додаткових умов для забезпечення населення інформаційно-консультативною інформацією обласна рада заслухала інформацію про підсумки виконання Програми «Удосконалення системи роботи із зверненнями громадян» на 2012-2015 роки.

За час дії Програми працівниками Державної установи «Сумський обласний контактний центр» опрацьовано 42175 звернень, з них 65% вирішено позитивно. На базі Центру запроваджено нову спеціалізовану телефонну «гарячу лінію» з питань надання допомоги учасникам антитерористичної операції, членам їх сімей та інформування вимушених переселенців із тимчасово окупованого Криму та регіонів зони проведення АТО до інших регіонів України.

На реалізацію Програми у 2012-2015 роках було використано 1976,3 тис. гривень.

Враховуючи висновки постійної комісії обласної ради з питань розвитку місцевого самоврядування, процесів децентралізації, адміністративно-територіального устрою, депутатської діяльності, регламенту, законності та правопорядку, зв'язків із громадськістю, інформаційної та регуляторної політики, обговоривши підсумки виконання Програми, керуючись статтею 43 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», обласна рада

**ВИРШИЛА:**

Інформацію про підсумки виконання Програми «Удосконалення системи роботи із зверненнями громадян» на 2012-2015, затвердженій рішенням Сумської обласної ради від 30.03.2012 (зі змінами від 16.11.2012), взяти до відома (додається).

**Голова**



**С.П. Салатенко**

## **Про підсумки виконання Програми «Удосконалення системи роботи із зверненнями громадян» на 2012-2015 роки**

Однією із нових форм роботи з населенням в Сумській області з метою удосконалення роботи із зверненнями громадян, для сприяння оперативного реагування на проблемні питання громадян є створена телефонна «гаряча лінія». Жителі області мають можливість звернутися за єдиним телефонним номером та залишити заяву з будь-якого питання.

Державна установа «Сумський обласний контактний центр» забезпечила функціонування телефонної «гарячої лінії»: 0-800-301-501 та сприяла реалізації завдань Уряду щодо створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

У рамках Національної системи опрацювання звернень станом на 1 січня 2016 року діє 19 контактних центрів на території України, які забезпечують прийняття звернень за визначеними телефонними номерами (Дніпропетровська, Донецька, Житомирська, Закарпатська, Запорізька, Івано-Франківська, Київська, Кіровоградська, Луганська, Львівська, Миколаївська, Одеська, Полтавська, Рівненська, Сумська, Херсонська, Хмельницька, Черкаська області, м. Київ).

Центр приймав звернення та надсилав їх на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції, здійснював контроль за термінами та результативністю розгляду, зворотній зв'язок із заявниками.

Перевагами телефонної «гарячої лінії» є:

- безкоштовні дзвінки зі стаціонарних телефонів з усієї області;
- скорочення термінів розгляду звернень з 30 до 5-15 робочих днів;
- спрощення порядку звернення до влади;
- створення електронних історій звернень та архіву;
- можливість проведення соціальних досліджень та моніторингу проблем;
- можливість проведення прямого спілкування керівників органів влади з жителями області.

На реалізацію Програми у 2012-2015 роках передбачено – 2578,5 тис. гривень, профінансовано за термін дії програми – 1976,3 тис. гривень (76,6%), у тому числі: з обласного бюджету передбачено – 2578,5 тис. гривень, профінансовано – 1976,3 тис. гривень (76,6%).

На оплату комунальних послуг за 2014 рік використано 41,9 тис. грн.

На утримання штатної чисельності державної установи «Сумський обласний контактний центр» було використано – 1575,1 тис. гривень (заробітна плата та нараховування на неї).

Для створення належних умов функціонування установи було використано кошти загального фонду у розмірі 359,3 тис. грн.:

- на придбання матеріалів, предметів, обладнання та інвентарю – 148,00 тис. грн.;

- на оплату послуг (крім комунальних) – 211,3 тис. грн.

За 2012-2015 роки на телефонну «гарячу лінію» надійшло 22054 звернення, з них 65,7% вирішено позитивно, на інші питання надані вичерпні роз'яснення та залишені на контролі до остаточного вирішення питання.

Державна установа «Сумський обласний контактний центр» взаємодіє з державною установою «Урядовий контактний центр», що дозволяє своєчасно розглядати звернення, які надходять через Урядову телефонну «гарячу лінію» та вживати необхідних заходів для вирішення порушених у зверненнях питань. У зверненнях, які надійшли через Урядову «гарячу лінію», за даний період було порушено 20121 питання: 30% від загальної кількості звернень вирішено позитивно.

Контактний центр особливу увагу приділяє зверненням, на які необхідно реагувати невідкладно. Із загальної кількості таких звернень терміново розглянуто за 2015 рік 895. Питання стосувалися відновлення комунальних послуг в населених пунктах, надання невідкладної медичної допомоги, забезпечення життєво необхідними препаратами та інші.

Центр забезпечив ефективну роботу телефонної «гарячої лінії» в період подій, пов'язаних із анексією Криму та під час загострення ситуації на сході країни. На базі центру запроваджено нову спеціалізовану «гарячу лінію» з питань інформування вимушених переселенців із тимчасово окупованого Криму та регіонів зони проведення АТО до інших регіонів України. Задля зручності «гарячу лінію» переведено у цілодобовий режим.

З набранням чинності Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції Сумською обласною державною адміністрацією на веб-порталі місцевих органів виконавчої влади Сумської області на головній сторінці розміщено форму для подання електронного звернення.

На базі Центру запроваджено нову спеціалізовану телефонну «гарячу лінію» з питань надання допомоги учасникам антитерористичної операції та членам їх сімей. Забезпечено телефонне анкетування 75 постраждалих учасників антитерористичної операції, 58 родин загиблих учасників АТО, 98 поранених в зоні АТО та 110 демобілізованих учасників АТО.

Контактний центр постійно проводив роботу для підвищення рівня інформування населення про діяльність та результати роботи установи. Для жителів Сумської області на основі аналізу звернень, що надходили на телефонну «гарячу лінію», проведено теле- та радіоефіри, прес-конференцію у прес - центрі «RegioNews-Суми». Оприлюднено публікації у громадсько-політичному щотижневнику «Панорама», обласній громадсько-політичній газеті «Сумщина», обласній суспільно-діловій газеті «Ваш шанс» та газеті «Данкор».

За звітний період на телефонну «гарячу лінію» Сумської обласної державної адміністрації надійшло 344 подяки за надану людям допомогу, швидке реагування у вирішенні їх питань, чуйність та небайдужість до проблем заявників, за сприяння у розв'язанні проблем органам виконавчої влади.