

Звіт про роботу зі зверненнями громадян у 2017 році

1. Забезпечення вимог законодавства про звернення громадян

Обласною державною адміністрацією протягом 2017 року здійснювалися заходи щодо виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади» (далі – Указ).

Питання роботи зі зверненнями громадян тричі розглядалося на засіданнях колегії облдержадміністрації 15.02.2017, 17.08.2017 та 22.11.2017. У лютому за результатами засідання колегії видано відповідне розпорядження голови облдержадміністрації від 15.02.2017 № 59 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2016 році та вдосконалення відповідної роботи у 2017 році» та надані доручення.

До керівників структурних підрозділів облдержадміністрації та райдержадміністрацій облдержадміністрацією висунуті вимоги щодо забезпечення належного рівня роботи із зверненнями громадян та покладено персональну відповідальність за належну організацію роботи із зверненнями громадян. Зазначені рекомендації висунуті й до керівників органів місцевого самоврядування.

На виконання вимог розпорядження голови облдержадміністрації від 15.02.2017 № 59 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2016 році та вдосконалення відповідної роботи у 2017 році» структурними підрозділами облдержадміністрації, райдержадміністраціями та виконкомами міських рад міст обласного значення протягом 2017 року забезпечено комплекс різнопланових заходів, які наведені у додатках.

За інформаціями районних державних адміністрацій, структурних підрозділів облдержадміністрації та органів місцевого самоврядування, питання роботи зі зверненнями громадян розглядалися на засіданнях колегій усіх райдержадміністрацій (більшістю райдержадміністрацій – двічі на рік, а Кам'янсько-Дніпровською райдержадміністрацією – тричі), 7 структурних підрозділів облдержадміністрації, а також на засіданнях виконавчих комітетів усіх міських рад міст обласного значення. Крім того, питання удосконалення роботи із зверненнями громадян розглядалося в райдержадміністраціях та структурних підрозділах облдержадміністрації на оперативних нарадах, за винятком Департаменту агропромислового розвитку, Управління молоді, фізичної культури та спорту, Управління містобудування та архітектури – інформація про розгляд питання на колегії або нарадах відсутня.

У структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях та виконкомах міських рад міст обласного значення забезпечено:

проведення особистих та виїзних прийомів громадян згідно з графіками, які доведено до відома громадян через засоби масової інформації або офіційні веб-сайти;

здійснення аналізу та узагальнення звернень громадян, подання до облдержадміністрації щоквартальних звітів за підсумками роботи зі зверненнями громадян;

функціонування електронної пошти, гарячих ліній та телефонів довіри з метою забезпечення механізму подання звернень громадян в електронній та телефонній формі, проведення роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

На виконання вимог Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» жителі міст: Запоріжжя, Бердянська та Енергодара мають можливість звернутися до відповідних міських рад з електронними петиціями через їх офіційні веб-сайти. Проте, за станом на 01.02.2018 Мелітопольською та Токмацькою міськими радами не створені умови для подання громадянами електронних петицій до відповідних органів місцевого самоврядування, чим порушено вимоги Закону.

В усіх райдержадміністраціях забезпечено проведення щомісячних засідань постійно діючих комісій з питань розгляду звернень громадян (за винятком Бердянської та Веселівської райдержадміністрацій, якими за рік проведено 4 та 7 засідань відповідно). Серед органів місцевого самоврядування найбільш активно працює постійно діюча комісія при виконавчому комітеті Енергодарської міської ради.

Контроль за станом роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрацій, органах місцевого самоврядування, організаціях та установах на підлеглих територіях здійснюється шляхом проведення планових перевірок, а також заслуховування звітів посадових осіб з питань забезпечення цієї ділянки роботи.

Заслухано 336 звітів керівників органів виконавчої влади та місцевого самоврядування з питань роботи зі зверненнями громадян перед головами 20 районних державних адміністрацій. На засіданнях виконавчого комітету Енергодарської міської ради заслухано звіти 5 керівників комунальних підприємств міста, на засіданні виконавчого комітету Запорізької міської ради заслухано звіт голови районної адміністрації міської ради по Комунарському району про стан роботи зі зверненнями громадян.

Протягом 2017 року районними державними адміністраціями здійснено 257 перевірок організації роботи із зверненнями громадян, виконками міських рад міст обласного значення – 7, за результатами яких надавалися методичні рекомендації щодо удосконалення цієї роботи та усунення недоліків.

Оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрацій відбувається за показниками відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади».

Забезпеченню дієвого контролю за станом роботи зі зверненнями громадян слугує система електронного документообігу, яка дозволяє

проводити упереджувальну роботу по своєчасному розгляду звернень громадян, здійснювати систематичний моніторинг виконавської дисципліни щодо розгляду звернень в райдержадміністраціях, органах місцевого самоврядування.

На теперішній час облік звернень громадян в усіх райдержадміністраціях області ведеться за допомогою прикладного ліцензійного програмного забезпечення «Система електронного документообігу OPTIMA-WorkFlow» з урахуванням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян».

Активно використовують систему автоматизованого обліку та контролю за зверненнями громадян міськвиконкоми міст обласного значення, за виключенням м.Токмака. Значно відстає від усіх місцевих органів влади в даному процесі виконавчий комітет Токмацької міської ради, де на початок 2018 року реєстрація та облік звернень громадян ведеться в журналі, що не відповідає ні вимогам Інструкції, ні сучасним вимогам діловодного процесу.

Посиленню персональної відповідальності за організацією роботи зі зверненнями громадян сприяло проведення днів контролю за виконання доручень за зверненнями громадян.

За інформацією виконавчого комітету Енергодарської міської ради, з метою перевірки достовірності наданих відповідей щодо результатів розгляду звернень з боку комунального підприємства відділом по роботі зі зверненнями громадян апарату Енергодарської міської ради та її виконавчого комітету протягом 2017 року проведено 8 «Днів контролю» щодо перевірки якості опрацювання звернень.

Загальним відділом апарату Розівської райдержадміністрації проведено 4 «Контрольні дні» з метою перевірки виконання доручень, наданих керівництвом за результатами розгляду звернень громадян.

Питання щодо вимог чинного законодавства у сфері роботи зі зверненнями громадян також розглядалися на навчаннях та семінарах. Впродовж року посадовими особами органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, які відповідають за роботу зі зверненнями громадян, проведено 62 навчання (зазначена інформація відсутня у довідках Мелітопольської, Оріхівської, Приморської та Чернігівської райдержадміністрацій).

Для підвищення рівня правової освіти населення, роз'яснення прав і свобод людини і громадянина та засобів їх захисту, повноважень органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування в області активно працюють правові громадські приймальні з надання безкоштовних правових консультацій малозабезпеченим верствам населення.

Належна увага приділяється розгляду звернень найменш соціально захищених категорій громадян.

Також на усіх територіях продовжується практика проведення безкоштовних консультативно-правових зустрічей з населенням міст та районів області.

У всіх районах та містах обласного значення проводиться відповідна робота із засобами масової інформації стосовно роботи із зверненнями громадян.

Стан роботи із зверненнями громадян висвітлювався на сторінках районних газет, на місцевому радіомовленні та оприлюднений на офіційних веб-сайтах райдержадміністрацій та органів місцевого самоврядування.

2. Надходження звернень громадян на адресу обласної державної адміністрації.

На розгляд до облдержадміністрації протягом 2017 року надійшло **3733** звернення, що на 446 звернень (10,7 %) менше у порівнянні з 2016 роком (2016 рік – 4179). Із них: **3251** – письмове (з яких 326 електронних звернень) і **482** – подано громадянами на особистих прийомах.

Від вищих органів державної влади, до яких звернулися жителі області, на розгляд та виконання надійшло 868 звернень (23,3%), що у порівнянні з аналогічним періодом минулого року менше на 44,3% (2016 рік – 1559, або 37,3%). Найбільше звернень надійшло з Адміністрації Президента України – 469 (2016 – 629). Із Кабінету Міністрів України – 205 (2016 - 328), міністерств та відомств – 117 (2016 – 412), Верховної Ради України - 77 (2016 - 190).

Серед загальної кількості звернень 95,2% складають заяви (клопотання), 4,4 % – скарги, 0,4% – пропозиції.

За територіальною ознакою найбільше звернень до облдержадміністрації, в тому числі через органи влади вищого рівня, надійшло від жителів міста Запоріжжя (59,6 %). Серед районів області найчастіше до органів влади усіх рівнів зверталися жителі Запорізького, Василівського, Вільнянського, Мелітопольського, Михайлівського та Кам'янсько-Дніпровського районів.

Кількість повторних звернень у порівнянні з попереднім роком збільшилась на 37 одиниць і складає 54 звернення, або 1,4 % від загальної кількості. Найбільше повторних звернень надійшло від жителів міста Запоріжжя (24 звернення, з них до вищих органів влади -11), а також Гуляйпільського (5 звернень), Вільнянського (4), Василівського, Мелітопольського, Михайлівського та Пологи́вського (по 3) районів. Найчастіше у повторних зверненнях порушувались питання соціального захисту, житлово-комунального господарства, дотримання законності та охорони правопорядку.

За звітний період до обласної державної адміністрації надійшло 283 колективних звернення (7,6%), що на 21,8 % менше аналогічного показника попереднього року (2016 рік – 362).

З урахуванням колективних звернень до облдержадміністрації звернулося 18565 громадян (2016 рік – 28289 громадян).

У зверненнях громадяни впродовж 2017 року порушили 4188 питань різної тематики, що на 16% менше аналогічного показника попереднього року (2016 рік – 4988 питань).

Протягом останніх років найбільш актуальною групою питань залишаються звернення соціального спрямування, кількість яких збільшилась на 26,9% проти аналогічного показника попереднього року. Всього за 2017 рік отримано 1829 звернень цієї тематики, або 43,7% від загальної кількості питань (2016 рік – 1441, або 28,8 %). Пріоритетним для громадян було питання надання адресної грошової допомоги на лікування (74,6% від загальної кількості питань цієї тематики). Серед інших були питання призначення та виплати субсидії, отримання соціальних виплат, а також перевірки правильності обчислення пенсії після осучаснення в рамках пенсійної реформи.

Друге місце за актуальністю посіли питання комунального та дорожнього господарства – 435 питань, або 10,4% від загальної кількості порушених питань. Кількість цих питань у порівнянні з аналогічним показником минулого року зменшилася у 2 рази (2016 рік – 811, або 16,2%). Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися питання стосовно незадовільного стану житлового фонду, якості житлово-комунальних послуг, їх тарифної політики та оплати, а також неналежного стану доріг.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання житлової політики – 314 питань (7,5%), кількість яких також зменшилася майже у 2 рази у порівнянні з минулим роком (2016 рік – 604 звернення, або 12,1%). У цій тематичній групі громадяни найчастіше порушували питання: поліпшення житлових умов, передачі житлових будинків, гуртожитків до комунальної власності, об'єднання мешканців багатоквартирних будинків, кредитування житлового будівництва.

Зменшилася у порівнянні з минулим роком кількість питань охорони здоров'я на 32,4% (297 питань (7,1%), проти 439 за минулий рік), які перебувають на четвертому місці за актуальністю. У цій тематичній групі громадяни найчастіше порушували питання щодо надання безоплатної медичної допомоги, направлення на МСЕК для перегляду групи інвалідності, забезпечення ліками в рамках державної програми «Доступні ліки», неправомірних, на думку заявників, дій працівників закладів охорони здоров'я.

П'яте місце за актуальністю посіли питання аграрної політики і земельних відносин – 260 питань (6,2%), Кількість цих питань у порівнянні з аналогічним показником минулого року зменшилася на 35% (2016 рік - 400 або 9,6%). У цій тематичній групі громадяни порушували питання щодо індивідуального землекористування і присадибного господарства, отримання та оформлення документів на приватизацію земельних ділянок, розрахунків за здані в оренду паї, діяльності окремих сільгосппідприємств.

Серед актуальних у зверненнях громадян до облдержадміністрації можна відзначити питання: діяльності місцевих органів виконавчої влади – 252 (6,0%), роботи транспорту та зв'язку – 184 (4,4%), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 177 (4,2%).

Значна частина звернень громадян у звітному періоді надійшла до облдержадміністрації від громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, зокрема:

за категоріями громадян – 1355 звернень, а саме: від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 56 звернень, матерів-героїнь – 27, інвалідів I, II, III групи – 840, ветеранів праці – 46, дітей війни – 196, членів багатодітних сімей та одиноких матерів – 174, учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 16;

за соціальним станом – від пенсіонерів 803 звернення.

Питома вага звернень від найменш соціально захищених категорій громадян склала 57,8 % від їх загальної кількості.

Окремо слід відзначити надходження 25 звернень від вимушених переселенців із Донецької та Луганської областей, що складає 0,7% від загальної кількості звернень до облдержадміністрації за 2017 рік та у 2,2 рази менше порівняно з попереднім роком.

З метою підтримки жителів області та вимушених переселенців, які зареєстровані на території області і потребують соціального захисту, у рамках реалізації обласної Програми соціальної підтримки ветеранів війни, праці, дітей війни, інвалідів, інших соціальних груп населення, що перебувають у складних життєвих обставинах «Назустріч людям» на 2017 – 2019 роки із обласного бюджету виділено адресну грошову допомогу 1050 громадянам на загальну суму 1781,2 тис. грн. У стадії розгляду перебуває ще 366 звернень на отримання матеріальної допомоги.

3. Надходження звернень до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області.

Протягом 2017 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області надійшло 113915 звернень громадян, що на 1,2 % більше порівняно з 2016 роком (таблиця 1). Із загальної кількості звернень на особистих прийомах отримано 57657 звернень (50,6 %), надійшло поштою 56258 звернень (49,4%).

Переважна кількість звернень розглянута органами місцевого самоврядування – 105599 звернень, або 92,7 % від загальної кількості звернень. З них найбільше звернень розглянуто сільськими радами та сільськими об'єднаними територіальними громадами (45872 звернення, або 40,3 %), а також міськими радами міст обласного значення (31764 звернень, або 27,9 %).

Місцевими державними адміністраціями області протягом 2017 року розглянуто 8316 звернень громадян, або 7,3 %, з них:

обласною державною адміністрацією - 3733 звернень, або 3,3 % від загальної кількості звернень;

районними державними адміністраціями – 4583, або 4,0 %.

Таблиця 1

	2016	2017
Запорізька облдержадміністрація	4179	3733
Запорізька обласна рада	427	431
Районні державні адміністрації	6052	4583
Районні ради	1634	1458
Міські ради міст обласного значення	31757	31764
Міські ради міст районного значення	6289	7601
Районні адміністрації Запорізької міської ради	9589	9087
Селищні ради, селищні ради ОТГ	8964	9386
Сільські ради, сільські ради ОТГ	43650	45872
Разом:	112541	113915

За підсумками 2017 року зросли темпи надходження звернень до органів місцевого самоврядування, зокрема: міських рад міст районного значення (+20,9%), сільських рад та сільських об'єднаних територіальних громад (+5,1%), селищних рад та селищних об'єднаних територіальних громад (+4,7%).

В той же час кількість звернень до місцевих державних адміністрацій зменшилася на 18,7%, зокрема: обласної державної адміністрації (– 8,9%), районних державних адміністрацій (– 24,3%).

Попри те, що у 2017 році порівняно із минулим роком загальна кількість звернень до районних державних адміністрацій зменшилася, до п'ятірки райдержадміністрацій, де зросли темпи надходження звернень громадян у 2017 році увійшли: Поголівська (+94,3%), Вільнянська (+38,5%), Мелітопольська (+36,6%), Великобілозерська (+17,2%) та Приазовська (+7,1%) райдержадміністрації.

Зростання динаміки надходження звернень громадян також спостерігається на 9 територіях і найбільша у Бердянському (у 2 рази), Токмацькому (+28,3%), Запорізькому (+27,8 %) районах та містах: Мелітополі (+ 34,4%), Бердянську (+29,1%).

У середньому по регіону на 10 тис. населення у 2017 році припадало 657 звернень громадян до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області.

Найбільше звернень громадян у розрахунку на 10 тис. населення протягом 2017 року надійшло з таких територій: Бердянського (3742 звернення), Токмацького (2310), Якимівського (1779), Запорізького (1570), Орхівського (1305), Більмацького (1300), Розівського (1222) та Приморського (1026) районів.

Найменше звернень у розрахунку на 10 тис. населення надійшло із міст обласного значення: Енергодара (218 звернень), Мелітополя (222), Запоріжжя (275) та Чернігівського району (219).

Упродовж 2017 року надійшло 2903 повторних звернення громадян (2,5%), що у порівнянні з аналогічним показником попереднього року менше на 35,2% (2016 – 4479 звернень, або 2,9%). Із загальної кількості повторних звернень по області 81,2% звернень надійшло до міських рад міст обласного значення. Найбільше повторних звернень надійшло до виконавчого комітету Запорізької міської ради (2235 звернень, або 77,0 % від загальної кількості повторних звернень) та районних рад у містах (224 звернення, або 7,7 %).

Найвищий показник повторності серед районних державних адміністрацій мають Бердянська – 14 (21,9%) та Чернігівська – 10(15,6%) райдержадміністрації. Кількість повторних звернень від жителів Бердянського району у 2017 році зросла у 2,8 рази, Чернігівського – у 2 рази.

Протягом 2017 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області надійшло 30536 звернень від найменш соціально захищених категорій громадян, з них:

від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 5448 звернень (4,8% від загальної кількості);

від інвалідів I, II, III групи - 6260 звернень (5,5%);

від ветеранів праці - 5244 звернення (4,6%);

від дітей війни – 6327 звернень (5,6%);

від членів багатодітних сімей та одиноких матерів, матерів-героїнь – 6919 звернень (6,1%);

від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 338 звернень (0,3%).

Питома вага звернень від цих категорій громадян склала 26,8 %. Значна їх кількість свідчить про необхідність посилення уваги до проблем зазначених категорій громадян зі сторони місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування щодо соціальної підтримки населення.

У порівнянні з попереднім роком зменшилася на 20,0% кількість колективних звернень, у 2017 році їх надійшло 4242, проти 5305 у 2016 році.

У зверненнях до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області громадяни порушили 115511 різноманітних питань, що майже дорівнює показнику попереднього року (2016 рік – 115939 питань).

Найбільш актуальними тематичними групами, на які припадає 81,6 % питань є (таблиця 2):

Таблиця 2

Тематичні групи актуальних питань	Кількість	Частка
Соціального захисту	36293	31,4 %
Комунального та дорожнього господарства	16918	14,6 %
Аграрної політики та земельних відносин	16002	13,9%
Житлової політики	11320	9,8 %

Транспорту і зв'язку	2765	2,4%
Охорони здоров'я	2662	2,3%
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	2510	2,2 %
Сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної кильтури і спорту	1905	1,6 %
Праці і заробітної плати	1581	1,4 %
Освіти і науки	1241	1,1 %
Діяльності органів місцевого самоврядування	1091	0,9 %
Разом:	94288	81,6 %

На першому місці, як і у попередні роки, перебувають питання соціального захисту (31,4%), на другому місці за актуальністю – питання комунального господарства (14,6%), на третьому місці - питання аграрної політики і земельних відносин (13,9%), на четвертому місці – питання житлової політики (9,8 %).

Слід відмітити наявність розбіжностей у структурі тематики, що надійшли до місцевих органів влади у містах та районах по деяким групам питань. Якщо у зверненнях до місцевих державних адміністраціях та органів місцевого самоврядування у районах на першому місці перебувають питання соціального захисту, то у зверненнях до органів місцевого самоврядування у містах обласного значення – питання комунального господарства. Закономірними є показники з питань аграрної політики і земельних відносин, які в сільських районах посіли друге місце по актуальності, а у зверненнях до облдержадміністрації та міських рад міст обласного значення лише п'яте.

Аналіз результативності розгляду звернень, які надійшли до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області свідчить, що 52,9% порушених у зверненнях питань вирішено позитивно, на 40,0% питань – надано роз'яснення, 0,7 відсотка – відмовлено у задоволенні. Питома вага позитивно вирішених звернень громадян органами місцевого самоврядування області становить 55,1 %, місцевими державними адміністраціями – 25,9% від загальної кількості звернень до відповідних органів.

Питома вага позитивно розглянутих звернень органами місцевого самоврядування становить 55,1%, місцевими державними адміністраціями – 25,9% від загальної кількості звернень до відповідних органів.

Найбільш високі показники позитивно вирішених звернень громадян мають: серед органів місцевого самоврядування – сільські ради, ОТГ Бердянського (12,0%), Запорізького (10,4%) районів, Запорізька міська рада (8,4%);

серед місцевих державних адміністрацій – Запорізька облдержадміністрація (31,2%), Мелітопольська (16,5%), Бердянська (9,9%) та Пологівська (8,8%) райдержадміністрації.

Увага керівництва місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування постійно акцентується на необхідності підвищення відповідальності посадових осіб за забезпечення на всіх рівнях кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян, що дає можливість оперативно вирішувати порушені жителями області проблеми та задовольняти їх законні вимоги.

На жаль, бажає кращого виконавська дисципліна під час опрацювання звернень громадян, що адресовані керівництву облдержадміністрації, у деяких структурних підрозділах облдержадміністрації. Моніторинг виконавської дисципліни висвітлює системні прорахунки в організації роботи з розгляду звернень громадян у Департаменті промисловості та розвитку інфраструктури та Департаменті агропромислового розвитку облдержадміністрації, якими допускаються систематичні порушення терміну надання інформації до відділу роботи із зверненнями громадян про розгляд звернень. Крім того, Департаментом агропромислового розвитку допущено порушення терміну розгляду звернення Харкевич Р.Т. про вирішення питання виділення земельної ділянки, яке надійшло до облдержадміністрації для розгляду з Кабінету Міністрів України.

Також бажає кращого підготовка звітних матеріалів районними державними адміністраціями. У методичних рекомендаціях до складання статистичного звіту було наголошено на зміни у формі звіту у зв'язку зі змінами у адміністративно-територіальному устрої (додані ОТГ) та звернуто увагу, що вони рахуються разом із відповідними радами (сільськими, селищними). Але деякі райдержадміністрації не врахували ці зауваження та заповнили форму за старим зразком (Веселівська, Мелітопольська РДА), або так, як вважали за потрібне, чим ускладнили заповнення форми та подання звіту облдержадміністрацією до Адміністрації Президента України.

При складанні статистичного звіту за 2017 рік у порівнянні із 2016 роком мали місце такі помилки:

- не співпадали дані органів місцевого самоврядування за 2016 рік із тогорічними показниками у звітах Бердянської, Вільнянської та Приазовської райдержадміністрацій;

- кількість громадян дорівнювала кількості звернень при наявності колективних звернень у звітах Розівської, Токмацької та Чернігівської райдержадміністрацій.

Підсумовуючи вищесказане, слід зауважити, що при в цілому пристойному рівні організації роботи із зверненнями громадян, слід звернути увагу на зростання показника повторних звернень громадян до органів влади вищого

рівня та посилення контролю за станом виконавської дисципліни при розгляді звернень громадян.

Крім того, є завдання, які залишаються невирішеними і потребують реалізації у 2018 році:

запровадження комп'ютерної системи обліку звернень громадян у виконавчому комітеті Токмацької міської ради;

забезпечення можливості подання громадянами електронних петицій до Мелітопольської та Токмацької міських рад.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян
апарату облдержадміністрації

Д.В. Кас'яненко