

ДОВІДКА
про підсумки роботи із зверненнями громадян
за I квартал 2018 року у Кіровоградському районі

Робота із зверненнями громадян в районній державній адміністрації проводиться відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», розпоряджень голів облдержадміністрації, райдержадміністрації та інших нормативних актів.

У районній державній адміністрації забезпечується постійний контроль за виконанням Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України, розпоряджень голови обласної державної адміністрації щодо розгляду звернень громадян у структурних підрозділах районної державної адміністрації, організаціях та установах району. З метою посилення персональної відповідальності посадових осіб та підпорядкованих органів щодо додержання вимог Закону України «Про звернення громадян», встановлено жорсткий контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, остаточним вирішенням проблем, що порушуються населенням, вишукуються для цього всі наявні матеріальні та фінансові можливості. Постійно проводиться робота щодо вчасного виявлення найбільш гострих суспільно значущих проблем, що породжують звернення громадян і потребують негайного вирішення. У разі незадовільного вирішення питань, що призвело до обґрунтованих повторних звернень, відповідні керівники запрошуються на співбесіду до керівництва районної державної адміністрації.

Дорученням голови районної державної адміністрації від 15 січня 2018 року № 01-32/6/1 вказано керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації на забезпеченні якісного та своєчасного розгляду звернень громадян, що надходять до райдержадміністрації з обласного контактного центру, урядової «гарячої лінії» та вжиття заходів для вирішення порушених у зверненнях питань.

Щотижня на апаратних нарадах у голови районної державної адміністрації звертається увага керівників відділів апарату та структурних підрозділів райдержадміністрації, районних установ на вжиття дієвих заходів при розгляді звернень громадян з метою вирішення нагальних їх проблем.

15 грудня 2017 року затверджено графік особистого звітування керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації та керівників установ і організацій, розташованих на території району з питань організації роботи із зверненнями громадян. Протягом I кварталу 2018 року прозвітували з питань організації роботи із зверненнями громадян начальники: управління соціального захисту населення, відділу освіти, молоді та спорту, служби у справах дітей районної державної адміністрації.

Графік особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації розміщено на першому поверсі в холі районної державної адміністрації та на веб-сайті, оприлюднено на інформаційних стендах сільських рад. Виділено спеціальне приміщення для прийому громадян, яке належним чином обладнане. Створено умови для вільного доступу громадян з обмеженими фізичними можливостями до приміщення райдержадміністрації. Проводиться щоденний прийом громадян працівниками структурних підрозділів районної державної адміністрації.

Розроблено та затверджено графік проведення особистих виїзних прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації (відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109).

Аналітичні довідки про стан роботи із зверненнями громадян періодично висвітлюються в засобах масової інформації (офіційний веб-сайт районної державної адміністрації).

На веб-сайті райдержадміністрації оприлюднюються роз'яснення та консультації з найбільш актуальних питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях («Нововведення у призначенні субсидії», «Про профілактику вірусного гепатиту А», «На Кіровоградщині більше тисячі жінок є боржницями зі сплати аліментів», «Інформація щодо виплати грошової компенсації замість путівки громадянам, віднесеним до категорії 1, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи», «Про порядок призначення тимчасової державної соціальної допомоги непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату», «Лікування у реабілітаційних відділеннях санаторно-курортних закладів за рахунок коштів фонду соціального страхування України», «Постановою КМУ 06.12.2017 №924 були внесені зміни до порядків, затверджених постановами КМУ від 20.09.2005 №936 та 26.10.2016 №760 (про соціальні допомоги в разі втрати годувальника)»).

Головою районної державної адміністрації затверджено порядок роботи телефону «гарячої лінії» Кіровоградської районної державної адміністрації. Інші тематичні телефонні лінії працюють в управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації та районному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

У районі діє громадська приймальня, де надаються мешканцям району безкоштовні юридичні консультації, роз'яснення конституційних прав і свобод людини та громадянина, повноваження органів влади вищого рівня.

Проводиться аналіз надходження звернень та порядок їх розгляду у відділах та управліннях районної державної адміністрації, сільських радах. Із узагальненими матеріалами про стан роботи із зверненнями громадян ознайомлюються заступники голови районної державної адміністрації та начальники структурних підрозділів, які використовують даний матеріал у практичній роботі.

Відповідно до Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» щомісяця проводяться засідання районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Загальним відділом апарату районної державної адміністрації здійснюється систематичний контроль за станом роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах районної державної адміністрації, установах району та виконкомів сільських рад. Так, протягом I кварталу 2018 року було перевірено роботу з питань звернень громадян в управлінні соціального захисту населення, відділі освіти, молоді та спорту, службі у справах дітей районної державної адміністрації, Івано-Благодатненській сільській раді. Надані доручення по усуненню недоліків, виявлених під час перевірки.

До районної державної адміністрації протягом I кварталу 2018 року надійшло 188 звернень громадян (в тому числі з Кіровоградського обласного контактного центру - 82 та Урядової гарячої лінії – 36), що на 315 менше порівняно з відповідним періодом 2017 року. Кількість письмових звернень, порівняно з минулим роком, зменшилась на 24 і становить 26. Кількість звернень на особистому прийомі керівництва райдержадміністрації становить 33 (2017р. – 39), з них: 22 звернень прийнято на особистих виїзних прийомах.

Колективних звернень надійшло 4 (2017р. – 10), неодноразових – 14 (2017р. – 16), дублетних – 4 (2017р. – 4). Всього з урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 317 особи, що на 415 менше порівняно з минулим роком.

У зверненнях порушено 190 питань. За змістом порушених громадянами питань: 30 – соціального захисту; 69 – транспорту і зв'язку; 33 – питання комунального господарства; 24 – відносяться до аграрної політики і земельних відносин; 3 – охорони здоров'я; 3 – праці і заробітної плати; 2 - культури та культурної спадщини; 4 – діяльності органів місцевого самоврядування; 4 – освіти; 2 – сім'ї, дітей, молоді; 4 – цінової політики та будівництва; 2 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян; 10 – інші питання.

Всі звернення, що надходять до райдержадміністрації, розглядаються її керівництвом з послідуочим наданням відповідних доручень виконавцям. Автори звернень обов'язково повідомляються про результати розгляду.

Із 188 звернень, що надійшли до райдержадміністрації, надано інформаційно-консультативних роз'яснень – 101, вирішено позитивно - 73 та знаходиться у роботі – 14.

Протягом I кварталу 2018 року до райдержадміністрації не надходили звернення із Кабінету Міністрів України (2017р. – 1), Адміністрації Президента України (2017р. – 5), Верховної Ради України (2017р. - 0).

Протягом кварталу з облдержадміністрації надійшло 13 (2017р. – 28) звернень, із яких роз'яснено – 10, вирішено позитивно – 3. У своїх зверненнях до керівництва облдержадміністрації громадяни району порушували питання комунального господарства, соціального захисту, транспорту.

Безпосередньо до райдержадміністрації надійшло 9 (2017р. – 22) звернень щодо комунального господарства, транспорту, охорони здоров'я, будівництва, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, діяльності органів місцевого самоврядування.

Найбільше до районної державної адміністрації надійшло звернень з питань транспорту (69), комунального господарства (33), соціального захисту (30), аграрної політики і земельних відносин (24).

Аналіз звернень за їх видами показує, що з усіх звернень, що надійшли до райдержадміністрації протягом I кварталу 2018 року: 155 становлять заяви (клопотання), 33 – скарги, 0 - пропозиції.

Найбільше письмових звернень надійшло з території Созонівської (5) та Івано-Благодатненської (5) сільських рад, з питань пасажирських перевезень і комунального господарства.

Находження великої кількості звернень громадян пов'язане із прозорістю роботи влади, відкритістю до спілкування з громадянами, роботою гарячих ліній, довірою людей до органів виконавчої влади.

В порівнянні з минулим роком зменшилась кількість звернень від пенсіонерів (2017р. – 132, 2018р. – 39), які порушували земельні питання, роботи пасажирського транспорту, соціального захисту, праці, охорони здоров'я, комунального господарства, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, діяльності органів місцевого самоврядування.

При розгляді звернень найменш соціально - незахищених верств населення районною державною адміністрацією вишукуються всі можливості для вирішення їх проблем, зокрема, інвалідів, ветеранів війни та праці, осіб, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, учасників АТО, багатодітних сімей, саодинок матерів, пенсіонерів. Зазначені категорії громадян ставляться на чергу в управлінні соціального захисту населення районної державної адміністрації на санаторно-курортне лікування, одноразову грошову допомогу, видачу готівки для придбання твердого палива та скрапленого газу, безкоштовного отримання інвалідних колясок та інших засобів реабілітації.

Надається одноразова допомога у зв'язку з вагітністю та пологами, при народженні дитини та допомога на дітей, які перебувають під опікою. Малозабезпеченим сім'ям надається матеріальна та натуральна допомога.

В управлінні соціального захисту населення на обліку перебуває 9450 одержувачів різних видів державних соціальних допомог, яких з початку року профінансовано на суму 49 897,2 тис.грн.

Державну допомогу сім'ям з дітьми щомісячно одержує 1 764 особи.

Станом на 01 квітня 2018 року за рахунок субвенції з державного бюджету сума фінансування допомог сім'ям з дітьми становить 8 312,2 тис. грн., із них:

- допомогу при народженні дитини отримує 1222 особи, яких профінансовано на суму 4 789,5 тис. грн. Призначено допомогу з початку року 81 сім'ям;

- допомогу у зв'язку з вагітністю та пологами одержують 17 осіб, яких профінансовано на суму 77,8 тис.грн. Призначено допомогу з початку року 42 сім'ям;
- допомогу на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування одержують 54 особи, яких профінансовано на суму 951,8 тис.грн. Призначено допомогу з початку року 27 сім'ям;
- допомогу на дітей одиноким матерям одержують 467 осіб, яких профінансовано на суму 2 477,7 тис.грн. Призначено допомогу з початку року 370 сім'ям;
- допомогу при усиновленні дитини одержує 4 особи, яких з початку року профінансовано на 15,4 тис.грн.

Інші види допомог щомісячно одержує 7 686 осіб.

За рахунок субвенції з державного бюджету сума фінансування інших видів допомог становить 41 585,0 тис. грн., із них:

- тимчасову допомогу на дітей, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, одержує 42 особи, яких профінансовано на суму 111,6 тис.грн. Призначено допомогу з початку року 20 сім'ям;

- державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам отримує 431 громадянин, яких профінансовано на суму 2 226,8 тис.грн.;

- державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям отримують 315 сімей, яких профінансовано на суму 2 416,6 тис.грн.;

- державну соціальну допомогу на дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування отримали 6 прийомних батьків, а також 7 батьків-вихователів дитячого будинку сімейного типу на загальну суму 171,9 тис.грн. (в них виховується 56 дітей). Сума виплати на дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, становить 578,1 тис.грн.. Внесок до Пенсійного фонду становить 20,2 тис.грн.. Загальна сума виплати становить 770,2 тис.грн.;

- компенсацію фізичним особам, які надають соціальні послуги, одержують 44 особи, яких профінансовано на суму 17,3 тис.грн. Призначено з початку року 3 сім'ям;

- державну соціальну допомогу на догляд особі, яка проживає з інвалідом внаслідок психічного розладу одержує 74 особи, яких профінансовано на суму 405,9 тис.грн. Призначено допомогу з початку року 31 сім'ї;

- допомогу особам, які не мають право на пенсію та інвалідам отримує 191 особа, яких профінансовано на суму 903,3 тис. грн.;

- компенсаційну виплату на догляд за інвалідом I гр. або престарілим 80 років отримує 75 осіб, яких профінансовано на суму 7,0 тис. грн.;

- виплату матеріальної допомоги військовослужбовцям, звільненим з військової строкової служби отримали 6 осіб на суму 18,8 тис. грн.;

- щомісячну адресну допомогу особам, які переміщуються з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції, для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг одержує 41 особа, яку профінансовано на суму 174,0 тис. грн.;

- субсидію на житлово-комунальні послуги з початку року одержують 6 454 сім'ї, за яких нараховано організаціям-надавачам послуг 31 198,4 тис.грн., перераховано 33 760,4 тис.грн.;

- субсидію на тверде паливо та скраплений газ призначено з початку року 904 сім'ям на суму 2 522,0 тис.грн. З початку року отримали субсидію 255 сімей на суму 773,1 тис.грн.

Станом на 01 квітня 2018 року на обліку в управлінні соціального захисту районної державної адміністрації перебуває 8454 осіб, які мають право на пільги та соціальний захист, із них 642 учасника бойових дій із числа АТО (в тому числі: інвалідів війни- 15), учасників війни АТО – 1 та 16 членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни АТО.

З початку поточного року фактично спожито пільг за користування житлом та комунальними послугами на загальну суму 2615,3 тис. грн.

Профінансовано в повному обсязі минулорічну заборгованість на виплату готівки на придбання твердого палива та скрапленого газу на суму 40,408 тис.грн.

Фактично нараховано 400 пільговикам для виплати готівки для придбання твердого палива та скрапленого газу пільговим категоріям населення на загальну суму 728,5 тис.грн., профінансовано – 472,7 тис.грн.

Видано 3 лист – талонів інвалідам війни, 1 посвідчення та 1 вкладку інваліда війни.

З початку року видано 18 особам направлення на отримання 56 протезно-ортопедичних виробів та ТЗР.

Видано путівки на санаторно-курортне лікування 6 особам з інвалідністю.

З початку року до таборів оздоровлення направлено 3 дітей: 2 дітей до УДЦ «Молода Гвардія» та 1 дитину - до МДЦ «Артек».

Згідно з Порядком виплати одноразової матеріальної допомоги непрацюючим малозабезпеченим особам, особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 12 квітня 2017 року № 256 проведено виплату одноразової матеріальної допомоги на суму 2,1 тис.грн. 2 малозабезпеченим особам та 1 особі з інвалідністю.

За рахунок коштів обласного бюджету на медичне обслуговування громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи на зубопротезування у 2018 році профінансовано на суму 3,8 тис.грн., та забезпечено ліками на суму 8,8 тис.грн.

Проведено виплату щомісячної стипендії 7 інвалідам Великої Вітчизняної війни та учасникам бойових дій яким виповнилося 90 років і більше на суму 4,2 тис.грн.

Виплачено 37 інвалідам загального захворювання та з дитинства по зору щоквартальну допомогу на загальну суму 13,5 тис. грн.

Виплачено компенсацію на бензин, ремонт, технічне обслуговування автомобілів та на транспортне обслуговування 38 особам з інвалідністю на загальну суму 6,9 тис.грн. (в т.ч. п/з 0,1 тис.грн.).

За січень-березень 2018 року проведено нарахування громадянам, що постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС на суму 104,9 тис.грн. в т.ч.: пільги на медичне обслуговування громадян – 12,7 тис.грн., компенсації за шкоду, заподіяну здоров'ю та допомоги на оздоровлення – 2,2 тис.грн., компенсації за продукти харчування дорослим – 67,3 тис.грн., відшкодування на надання додаткової відпустки – 22,7 тис.грн.

Проведено виплати постраждалим внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС на суму 104,7 тис.грн. в т.ч.: пільги на медичне обслуговування громадян – 12,7 тис.грн., компенсації за шкоду, заподіяну здоров'ю та допомоги на оздоровлення – 2,2 тис. грн., компенсації за продукти харчування дорослим – 67,1 грн., заборгованість 2018 року складає 22,5 тис. грн., відшкодування на надання додаткової відпустки – 22,7 тис.грн.

Рішенням Кіровоградської обласної ради від 18 листопада 2016 року № 182 затверджено Положення про порядок надання матеріальної допомоги окремим категоріям громадян на лікування, вирішення соціально - побутових проблем тощо. З початку року допомогу отримали 5 осіб на суму 4,5 тис.грн.

В рамках районної Програми соціального захисту окремих категорій громадян «Турбота» на 2016-2018 роки матеріальну допомогу з початку року отримали 19 осіб на суму 66,4 тис.грн.

Відповідно до районної комплексної Програми соціальної підтримки учасників антитерористичної операції та членів їх сімей на 2018 рік матеріальну допомогу у 2018 році отримали 6 учасників АТО та члени їх сімей на суму 17,5 тис.грн.

При відділенні соціальної допомоги вдома територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кіровоградського району працює 34 соціальних робітників, які обслуговують 375 громадян похилого віку та інвалідів; відділенням адресної натуральної та грошової допомоги надано 1787 послуг.

Пунктом прокату скористались 8 осіб та отримали 9 засобів реабілітації.

З 01 серпня 2008 року у районі функціонує служба «Соціальне таксі», послугами якої за січень-березень 2018 року скористалось 47 осіб (61 виїзд).

Діє пункт прийому гуманітарної допомоги від громадян району та працівників підприємств, установ та організацій, проводиться робота по організації збору коштів від підприємств усіх форм власності для безперервного надання матеріальної допомоги малозахисним верствам населення.

Протягом I кварталу 2018 року зменшилась кількість звернень, які надійшли до районної державної адміністрації від учасників бойових дій (2017р. – 4, 2018р. – 3), дітей війни (2017р. – 4, 2018р. – 0), багатодітних сімей (2017р. – 8, 2018р. – 5), інвалідів (2017р. – 29, 2018р. – 5), учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС (2017р. – 1, 2018р. – 0), ветеранів праці (2017р. – 4, 2018р. – 1), одиноких матерів (2017р. – 12, 2018р. – 2).

Проте, збільшилась – від дітей-інвалідів (2017р. – 0, 2018р. – 1).

На рівні залишилась кількість звернень від учасників війни (2017р. – 1, 2018р. – 1).

Зменшилась кількість звернень з питань аграрної політики і земельних відносин (2017р. – 28, 2018р. – 24), комунального господарства (2017р. – 42, 2018р. – 33), соціального захисту (2017р. – 265, 2018р. – 30), житлової політики (2017р. – 1, 2018р. – 0), праці і заробітної плати (2017р. – 7, 2018р. – 3), охорони здоров'я (2017р. – 13, 2018р. – 3), транспорту і зв'язку (2017р. – 105, 2018р. – 69), культури та культурної спадщини (2017р. – 6, 2018р. – 2), екології та природних ресурсів (2017р. – 1, 2018р. – 0).

Проте збільшилась кількість звернень з питань діяльності органів місцевого самоврядування (2017р. – 3, 2018р. – 4), цінової політики та будівництва (2017р. – 2, 2018р. – 4), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (2017р. – 1, 2018р. – 2), освіти (2017р. – 2, 2018р. – 4).

На рівні залишилась кількість звернень з питань сім'ї, дітей, молоді (2017р. – 2, 2018р. – 2).

Керівництвом районної державної адміністрації на постійному контролі тримається робота із зверненнями громадян.

**Начальник загального відділу
апарату районної державної адміністрації**

Л.ТІШИНА