

ДОВІДКА
про підсумки роботи із зверненнями громадян
за I квартал 2019 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.

25 січня 2019 року на засіданні колегії районної державної адміністрації розглядалось питання «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у 2018 році».

За підсумками колегії видано розпорядження голови районної державної адміністрації від 28 січня 2019 року № 18-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у 2018 році», яке було доведено до виконання керівникам структурних підрозділів районної державної адміністрації, районних установ та організацій, сільським головам.

Стан роботи із зверненнями громадян розглядається також і на засіданнях виконавчих комітетів сільських рад району.

Дорученнями голови районної державної адміністрації від 10 січня 2019 року № 01-12/02/1 та від 04 лютого 2019 року № 01-12/06/1 вказано керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації на забезпеченні якісного та своєчасного розгляду звернень громадян, що надходять до райдержадміністрації 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.

11 грудня 2018 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 2019 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 (на офіційному веб-сайті районної державної адміністрації та щотижневій газеті Кіровоградщини «Народне слово»).

На веб-сайті райдержадміністрації оприлюднюються роз'яснення та консультації з найбільш актуальних питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях (Право на призначення пенсії по інвалідності учасникам операції об'єднаних сил; Підвищення пенсій з 01 січня 2019 року особам, які досягли 65 років; Легалізація заробітної плати – основа стабільного майбутнього; Про право на призначення дострокової пенсії за віком матерям осіб з інвалідністю з дитинства; Підвищення розмірів пенсій у зв'язку зі зміною соціальних стандартів; Затверджено порядок призначення та виплати з 01 січня 2019 року допомоги особі, яка доглядає за хворою дитиною; Розрахувати свій страховий стаж для обчислення пенсії за віком можна самостійно; Пам'ятка пенсіонерам – одержувачам субсидій; Які особливості реєстрації в центрі зайнятості внутрішньо переміщених осіб та які документи подають при зверненні до центру зайнятості учасники АТО?; Про участь безробітних у роботі виборчих комісій; Про перерахунок пенсій з 01 березня 2019 року; Якщо у громадянина відсутні окремі документи, чи може він бути зареєстрований як безробітний?; Якщо особа раніше була підприємцем чи може вона бути зареєстрована як безробітна?; Затверджено порядок відшкодування вартості послуги з догляду за дитиною до трьох років «муніципальна няня»; Про можливість реєстрації як безробітного особи, яка втратила трудову книжку; Чому не всі пенсіонери отримують одноразову доплату?; Майбутнім пенсіонерам варто завчасно звертатися до пенсійного Фонду; Інформація щодо переліку суб'єктів надання послуг із психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції»).

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 2019 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, Вільненській сільській раді. Надані доручення по усуненню недоліків, виявлених під час перевірки.

До районної державної адміністрації протягом I кварталу 2019 року надійшло 204 звернення громадян (в тому числі з Кіровоградського обласного контактного центру - 60 та Урядової гарячої лінії – 110), що на 16 більше порівняно з відповідним періодом 2018 року.

Кількість письмових звернень, порівняно з минулим роком, зменшилась на 18 і становить 8. Кількість звернень на особистому прийомі керівництва райдержадміністрації становить 18 (2018р. – 33), з них: 13 звернень прийнято на особистих виїзних прийомах.

Колективних звернень надійшло 0 (2018р. – 4), неодноразових – 7 (2018р. – 14), дублетних – 1 (2018р. – 4). Всього з урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 204 особи, що на 113 менше порівняно з минулим роком.

У зверненнях порушено 204 питання. За змістом порушених громадянами питань: 120 – соціального захисту; 15 – транспорту і зв'язку; 36 – питання комунального господарства; 8 – відносяться до аграрної політики і земельних відносин; 5 – охорони здоров'я; 3 – екології та природних ресурсів; 2 - культури та культурної спадщини; 6 – діяльності органів місцевого самоврядування; 4 – освіти; 2 – діяльності місцевих органів виконавчої влади; 3 – інші питання.

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

Із 204 звернень, що надійшли до райдержадміністрації, надано інформаційно-консультативних роз'яснень – 67, вирішено позитивно - 118 та знаходиться у роботі – 19.

Протягом I кварталу 2019 року до райдержадміністрації надійшло 1 звернення із Кабінету Міністрів України (2018р. – 0) щодо соціального захисту, на яке заявнику надані пояснення та 1 - з Верховної Ради України з питань діяльності органів місцевого самоврядування (2018р. - 0), яке вирішено позитивно.

З Адміністрації Президента України звернення громадян не надходили (2018р. – 0).

Протягом кварталу з облдержадміністрації надійшло 5 (2018р. – 13) звернень, із яких роз'яснено – 5. У своїх зверненнях до керівництва облдержадміністрації громадяни району порушували питання соціального захисту та діяльності органів місцевого самоврядування.

Безпосередньо до райдержадміністрації надійшло 2 (2018р. – 11) звернення щодо соціального захисту.

Найбільше до районної державної адміністрації надійшло звернень з питань соціального захисту (120).

Аналіз звернень за їх видами показує, що з усіх звернень, що надійшли до райдержадміністрації протягом I кварталу 2019 року: 200 становлять заяви (клопотання), 4 – скарги, 0 - пропозиції.

Найбільше письмових звернень надійшло з території Сосонівської (3), Високобайрацької (2) та Соколівської (2) сільських рад, з питань соціального захисту та діяльності органів місцевого самоврядування.

Надходження 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 збільшилась кількість звернень від пенсіонерів (2019р. – 56, 2018р. – 39), які в основному порушували питання соціального захисту та комунального господарства.

При розгляді звернень найменш соціально незахищених верств населення районною державною адміністрацією вишукуються всі можливості для вирішення їх проблем, зокрема, осіб з інвалідністю, ветеранів війни та праці, осіб, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, учасників АТО, багатодітних сімей, одиноких 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, пакунки малюкам та допомога на дітей, які перебувають під опікою. Малозабезпеченим сім'ям надається матеріальна та натуральна допомога.

В управлінні соціального захисту населення районної державної адміністрації на обліку перебуває 7 645 одержувачів різних видів державних соціальних допомог, яких з початку року профінансовано на суму 24900,239 тис.грн.

Державну допомогу сім'ям з дітьми щомісячно одержує 1 584 особи.

Станом на 01 квітня 2019 року за рахунок субвенції з державного бюджету сума фінансування допомог сім'ям з дітьми становить 7967.199 тис.грн., із них:

- допомогу при народженні дитини отримує 1025 осіб, яких профінансовано на суму 3826,701 тис.грн. Призначено допомогу з початку року 49 сім'ям;
- допомогу у зв'язку з вагітністю та пологами одержують 13 осіб, яких профінансовано на суму 57,9 тис.грн. Призначено допомогу з початку року 36 сім'ям;
- допомогу на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування одержують 59 осіб, яких профінансовано на суму 1144,286 тис.грн. Призначено допомогу з початку року 27 сім'ям;
- допомогу на дітей одиноким матерям одержують 482 особи, яких профінансовано на суму 2922,832 тис.грн. Призначено допомогу з початку року 310 сім'ям;
- допомогу при усиновленні дитини одержує 5 осіб, яких з початку року профінансовано на 15,48 тис.грн.

Інші види допомог щомісячно одержує 6061 особа.

За рахунок субвенції з державного бюджету сума фінансування інших видів допомог становить 16933,04 тис. грн., із них:

- тимчасову допомогу на дітей, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, одержує 29 осіб, яких профінансовано на суму 87,626 тис.грн. Призначено допомогу з початку року 18 сім'ям;
- державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам отримує 449 громадян, яких профінансовано на суму 2442,572 тис.грн.;
- державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям отримують 256 сімей, яких профінансовано на суму 2390,758 тис.грн.;
- державну соціальну допомогу на дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування отримали 11 прийомних батьків, а також 6 батьків-вихователів дитячого будинку сімейного типу на загальну суму 943,041 тис.грн (в них виховується 65 дітей). В березні сума виплати на дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, становить 253,37 тис.грн, внесок до Пенсійного фонду становить 8,5 тис.грн, загальна сума виплати становить 342,38 тис.грн.;
- компенсацію фізичним особам, які надають соціальні послуги, одержують 27 осіб, яких профінансовано на суму 17,537 тис.грн. Призначено з початку року 6 сім'ям;
- державну соціальну допомогу на догляд особі, яка проживає з інвалідом внаслідок психічного розладу одержує 95 осіб, яких профінансовано на суму 438,529 тис.грн. Призначено допомогу з початку року 39 сім'ям;
- допомогу особам, які не мають право на пенсію та інвалідам отримує 211 осіб, яких профінансовано на суму 1022,156 тис.грн.;
- компенсаційну виплату на догляд за інвалідом I групи або престарілим 80 років отримує 106 осіб, яких профінансовано на суму 10,161 тис.грн.;
- виплату матеріальної допомоги військовослужбовцям, звільненим з військової строкової служби з початку року отримали 6 осіб на суму 19,114 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, яких профінансовано з початку року на суму 200,36 тис.грн.;
- тимчасову державну соціальну допомогу непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату одержують 15 осіб, яких профінансовано на суму 36,993 тис.грн.;
- субсидію на житлово-комунальні послуги станом на 01 квітня 2019 року одержують 4 402 сімей, за яких з початку року нараховано організаціям-надавачам послуг за рахунок субвенції з державного бюджету 9318,53 тис.грн., перераховано 9173,003 тис.грн.;

- субсидію на тверде паливо та скраплений газ призначено з початку року 360 сім'ям на суму 1061,6 тис.грн. З початку року отримали субсидію 47 сімей на суму 151,19 тис.грн.

Станом на 01 квітня 2019 року на обліку в управлінні соціального захисту населення районної державної адміністрації перебуває 8260 осіб, які мають право на пільги та соціальний захист, із них 696 учасників бойових дій із числа АТО (в тому числі: інвалідів війни - 18), учасників війни АТО – 2 та 18 членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни АТО.

У Кропивницькому районі 28 житлово-комунальних підприємств, які надають комунальні послуги населенню та 3 перевізника, що надають послуги з перевезення автомобільним транспортом на приміських маршрутах пільговим категоріям населення.

З початку поточного року фактично спожито пільг за користування житлом та комунальними послугами на загальну суму 3562,5 тис.грн.

Станом на 01 квітня 2019 року фактично нараховано 342 пільговикам для виплати готівки для придбання твердого палива та скрапленого газу пільговим категоріям населення на загальну суму 685,58 тис.грн., профінансовано – 488,52 тис.грн.

Станом на 01 квітня 2019 року за пільгове перевезення автомобільним транспортом фактично надано розрахунків та профінансовано на загальну суму 258,2 тис.грн. (в т.ч. нараховано та профінансовано кошти субвенції для виплати у готівковій формі з оплати проїзду по Соколівській с/р на суму 175,4 тис.грн.).

З початку року надано розрахунків на відшкодування за пільгове перевезення залізничним транспортом та профінансовано на загальну суму 5,65 тис.грн.

У 2019 році профінансовано за користування послугами зв'язку 7,85 тис.грн.

Видано 9 листів – талонів інвалідам війни та учасникам бойових дій, 3 посвідчення інваліда війни, 1 посвідчення члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни.

З початку року видано 47 особам направлення на отримання 148 протезно-ортопедичних виробів та ТЗР.

В ЦБІ внесено 1 3-сторонній договір на загальну суму 15,5 тис. грн., та 9 2-сторонніх договорів на суму 341,8 тис.грн. Профінансовано 10 договорів на загальну суму 357,3 тис.грн.

Видано 3 особам направлення на влаштування до будинку-інтернату.

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 1,5 тис.грн. 1 малозабезпеченій особі та 1 особі з інвалідністю.

За рахунок коштів обласного бюджету на медичне обслуговування громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи забезпечено ліками на суму 16,52 тис.грн.

Проведено виплату щомісячної стипендії 3 інвалідам Великої Вітчизняної війни та учасникам бойових дій, яким виповнилося 90 років і більше на суму 1,8 тис.грн.

Видано путівку на санаторно-курортне лікування 2 особам з інвалідністю внаслідок війни та 1 путівку члену сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни.

З початку року до таборів оздоровлення направлено 4 дітей: 2 - до УДЦ «Молода Гвардія», 2 - до МДЦ «Артек».

В поточному році проведено відшкодування коштів за здійснені поховання 1 учаснику бойових дій на загальну суму 3,3 тис.грн.

Виплачено компенсацію на бензин, ремонт, технічне обслуговування автомобілів та на транспортне обслуговування 30 особам з інвалідністю на загальну суму 5,98 тис.грн. (в т.ч. п/з 0,08 тис. грн.).

За січень-березень 2019 року проведено нарахування громадянам, що постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС на суму 140,83 тис.грн. в т.ч.: пільги на медичне обслуговування громадян – 16,52 тис.грн., компенсації за шкоду, заподіяну здоров'ю та допомоги на оздоровлення – 8,89 тис.грн., компенсації за продукти харчування дорослим – 63,71 тис.грн., відшкодування на надання додаткової відпустки – 51,71 тис.грн.

Проведено виплати постраждалим внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС на суму 134,38 тис.грн. в т.ч.: пільги на медичне обслуговування громадян – 16,52 тис.грн., компенсації

за шкоду, заподіяну здоров'ю та допомоги на оздоровлення – 8,89 тис.грн., компенсації за продукти харчування дорослим – 63,82 тис.грн., відшкодування на надання додаткової відпустки – 45,15 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. Протягом звітного періоду допомогу отримали 7 осіб на суму 9,1 тис.грн.

При відділенні соціальної допомоги вдома територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кропивницького району працює 25 соціальних робітників, які обслуговують 263 особи похилого віку та інвалідів; відділенням адресної натуральної та грошової допомоги надано 2113 послуг.

Пунктом прокату скористались 3 особи та отримали 3 засоби реабілітації.

3 01 серпня 2008 року у районі функціонує служба «Соціальне таксі», послугами якої за січень-березень 2019 року скористались 25 осіб (30 виїздів).

В рамках районної Програми соціального захисту окремих категорій громадян «Турбота» на 2019-2021 роки матеріальну допомогу з початку року отримали 25 осіб на суму 95,2 тис.грн.

Відповідно до районної комплексної Програми соціальної підтримки учасників антитерористичної операції та членів їх сімей на 2019 рік матеріальну допомогу отримали 5 учасників АТО та члени їх сімей на суму 25,2 тис.грн.

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 малозахищеним верствам населення.

Протягом I кварталу 2019 року зменшилась кількість звернень, які надійшли до районної державної адміністрації від учасників бойових дій (2019р. – 2, 2018р. – 3), багатодітних сімей (2019р. – 3, 2018р. – 5), дітей-інвалідів (2019р. – 0, 2018р. – 1), учасників війни (2019р. – 0, 2018р. – 1).

Проте, збільшилась – від дітей війни (2019р. – 2, 2018р. – 0), інвалідів (2019р. – 7, 2018р. – 5), учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС (2019р. – 2, 2018р. – 0), ветеранів праці (2019р. – 3, 2018р. – 1), одиноких матерів (2019р. – 12, 2018р. – 2), матерів-героїнь (2019р. – 1, 2018р. – 0).

Зменшилась кількість звернень з питань аграрної політики і земельних відносин (2019р. – 8, 2018р. – 24), праці і заробітної плати (2019р. – 0, 2018р. – 3), транспорту і зв'язку (2019р. – 15, 2018р. – 69), сімейної політики (2019р. – 0, 2018р. – 2), цінової політики та будівництва (2019р. – 0, 2018р. – 4), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (2019р. – 0, 2018р. – 2).

Проте збільшилась кількість звернень з питань комунального господарства (2019р. – 36, 2018р. – 33), соціального захисту (2019р. – 120, 2018р. – 30), охорони здоров'я (2019р. – 5, 2018р. – 3), діяльності органів місцевого самоврядування (2019р. – 6, 2018р. – 4), діяльності місцевих органів виконавчої влади (2019р. – 2, 2018р. – 0), екології та природних ресурсів (2019р. – 3, 2018р. – 0).

На рівні залишилась кількість звернень з питань освіти (2019р. – 4, 2018р. – 4), культури та культурної спадщини (2019р. – 2, 2018р. – 2).

Питання своєчасного, якісного та позитивного вирішення питань порушених у зверненнях громадян знаходиться на постійному контролі у керівництва райдержадміністрації та начальників структурних підрозділів райдержадміністрації.

**Начальник загального відділу
апарату районної державної адміністрації**

Л.ТІШИНА