

**ДОВІДКА**  
**про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до**  
**районної державної адміністрації у першому півріччі 2020 року**

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 09 червня 2020 року №01-12/10/1 вказано керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації проаналізувати стан надходження та реагування на звернення громадян, які надійшли до райдержадміністрації та за результатами аналізу підготувати остаточні відповіді громадянам, питання яких на даний час вирішено позитивно.

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

27 січня 2020 року на засіданні колегії районної державної адміністрації розглядалось питання «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у 2019 році» та 25 червня 2020 року – «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у першому півріччі 2020 року».

За підсумками колегії видані розпорядження голови районної державної адміністрації від 31 січня 2020 року № 20-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у 2019 році» та від 01 липня 2020 року №141-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у першому півріччі 2020 року», які 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.

27 грудня 2019 року та 09 липня 2020 року затверджено графіки 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 півріччя 2020 року прозвітували з питань організації роботи із зверненнями громадян начальники: управління соціального захисту населення, відділу освіти, відділу житлово-комунального господарства, архітектури, інфраструктури, з питань

оборонної роботи, цивільного захисту та взаємодії з правоохоронними органами, сектору культури, молоді та спорту, служби у справах дітей районної державної адміністрації, головний лікар комунального некомерційного підприємства Кропивницької районної ради «Центр первинної медико-санітарної допомоги Кропивницького району».

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 на веб-сайті районної державної адміністрації та в щотижневій газеті Кіровоградщини «Народне слово» (від 02.07.2020 №23 - за перший квартал та перше півріччя 2020 року).

Через засоби масової інформації (офіційний веб-сайт) оприлюднено роз'яснення та консультації з актуальних питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях: Про перерахунок пенсій особам, які досягли 65 років; Інформація щодо проходження психологічної реабілітації учасниками антитерористичної операції; Зарахування періодів служби до страхового стажу; Чи можна купити страховий стаж?; Шановні мешканці Кіровоградщини! (про запобігання поширенню коронавірусу COVID-19); До уваги майбутніх пенсіонерів; Під час карантину пенсії виплачуються вчасно; Особливості включення до страхового стажу періодів березня-квітня 2020 року фізичних осіб - підприємців, самозайнятих осіб та членів фермерських господарств; Дистанційно – швидко, зручно, ефективно (щодо вирішення питань, пов'язаних з нарахуванням, виплатою пенсій, отриманням довідок, консультацій, роз'яснень); Відсьогодні пенсіонерам Кіровоградщини почали виплачувати «карантинну тисячу»; Взаємоповага бджолярів і сільгоспвиробників – запорука збереження тваринного та рослинного світу; Законодавчі норми, якими регулюються питання пільгового забезпечення громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи; На скільки більше отримають пенсіонери Кіровоградщини після індексації?; Основні вимоги щодо безпечного застосування пестицидів та мінеральних добрив сільськогосподарськими підприємствами, фермерами та приватними господарствами; Практичні поради з налаштування прийому ефірного цифрового телевізійного мовлення в умовах окремих домогосподарств.

Головою районної державної адміністрації затверджено порядок роботи телефону «гарячої лінії» Кропивницької 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, секторах та управліннях районної державної адміністрації, сільських радах.

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.

Відділом правової роботи, документообігу, запобігання та виявлення корупції апарату районної державної адміністрації здійснюється систематичний контроль за станом роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах районної державної адміністрації, установах району та виконкомах сільських рад. Так, протягом I півріччя 2020 року було перевірено роботу з питань звернень громадян в управлінні соціального захисту населення, відділі освіти, відділі житлово-комунального господарства, архітектури, інфраструктури, з питань оборонної роботи, цивільного захисту та взаємодії з правоохоронними органами, секторі культури, молоді та спорту, службі у справах дітей районної державної адміністрації, комунальному некомерційному підприємстві Кропивницької районної ради «Центр первинної медико-санітарної допомоги Кропивницького району», Гаївській та Червоноярській сільських радах. Надані доручення по усуненню недоліків, виявлених під час перевірки.

До районної державної адміністрації протягом I півріччя 2020 року надійшло 281 звернення громадян (в тому числі з Кіровоградського обласного контактного центру - 91 та Урядової гарячої лінії – 117), що на 60 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року. Кількість письмових звернень, порівняно з минулим роком, зменшилась на 4 і становить 24. Кількість звернень на особистому прийомі керівництва райдержадміністрації становить 29 (2019р. – 33), з них: 13 звернень прийнято на особистих виїзних прийомах.

Колективних звернень надійшло 6 (2019р. – 3), неодноразових – 4 (2019р. – 15), дублетних – 10 (2019р. – 1). Всього з урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 385 осіб, що на 160 менше порівняно з минулим роком.

У зверненнях порушено 286 питань. За змістом порушених громадянами питань: 28 – відносяться до аграрної політики і земельних відносин; 123 – соціального захисту; 15 – питання комунального господарства; 44 – транспорту і зв'язку; 33 – охорони здоров'я; 5 – праці і заробітної плати; 5 – житлової політики; 4 – освіти; 2 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян; 2 – діяльності органів місцевого самоврядування; 11 – екології та природних ресурсів; 6 – економічної, цінової політики, будівництва; 8 – інші питання.

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

Із 281 звернення, що надійшли до райдержадміністрації, надано інформаційно-консультативних роз'яснень – 115, вирішено позитивно - 152 та знаходиться у роботі – 14.

Протягом першого півріччя 2020 року до райдержадміністрації надійшло 2 звернення із Кабінету Міністрів України (2019р. – 1) із земельних питань та соціального захисту (1 – задоволено, 1 - роз'яснено), 1 - з Верховної Ради України із земельних питань (2019р. - 1), заявнику надано інформаційно-консультативні роз'яснення.

Із Офісу Президента України надійшло 5 звернень із земельних питань та соціального захисту, на які громадянам надані інформаційно-консультативні роз'яснення (2019р. – 1).

Протягом січня-червня з облдержадміністрації надійшло 8 (2019р. – 13) звернень із яких роз'яснено – 5 та 3 - задоволено. У своїх зверненнях до керівництва облдержадміністрації громадяни району порушували земельні питання, будівництва, соціального захисту, екології та охорони здоров'я.

Безпосередньо до райдержадміністрації надійшло 5 (2019р. – 14) письмових звернень із земельних питань, освіти та екології (3 – задоволено, 2 - роз'яснено).

Порівняно із минулим роком збільшилась кількість звернень до органів влади вищого рівня та обумовлена надходженням звернень від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання на декілька установ вищого рівня (дублетні звернення).

Найбільше до районної державної адміністрації надійшло звернень з питань соціального захисту населення (123), роботи пасажирського транспорту (44), охорони здоров'я (33) .

Аналіз звернень за їх видами показує, що з усіх звернень, що надійшли до райдержадміністрації протягом I півріччя 2020 року: 261 становлять заяви (клопотання), 18 – скарги, 2 - пропозиції.

Найбільше письмових звернень надійшло з території Созонівської (42), Первозванівської (32), Соколівської (28), Аджамської (27) та Великосеверинівської (23) сільських рад.

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 зменшилась кількість звернень від пенсіонерів (2019р. – 100, 2020р. – 58), які порушували питання роботи пасажирського транспорту, соціального захисту тощо.

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, 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.

В управлінні соціального захисту населення районної державної адміністрації на обліку перебуває 3 670 одержувачів різних видів державних соціальних допомог.

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 10 осіб.

При відділенні соціальної допомоги вдома територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кропивницького району працює 23 соціальних робітника, які обслуговують на дому 227 осіб похилого віку та інвалідів; відділенням організації надання адресної натуральної та грошової допомоги надано 574 послуг.

Пунктом прокату скористались 6 осіб, які отримали 6 засобів реабілітації.

Послугами служби «Соціальне таксі» з початку 2020 року скористалось 19 осіб (23 виїзди).

В рамках районної Програми соціального захисту окремих категорій громадян «Турбота» на 2019-2021 роки матеріальну допомогу з початку року отримали 32 особи.

Відповідно до районної комплексної Програми соціальної підтримки учасників антитерористичної операції та членів їх сімей на 2020 рік матеріальну допомогу отримали 12 учасників АТО та члени їх сімей.

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 мало захищеним верствам населення.

Протягом I півріччя 2020 року зменшилась кількість звернень, які надійшли до районної державної адміністрації від матерів-героїнь (2019р. – 1, 2020р. – 0), ветеранів праці (2019р. – 3, 2020р. – 2), дітей війни (2019р. – 5, 2020р. – 2), учасників бойових дій (2019р. – 8, 2020р. – 3), осіб з інвалідністю внаслідок війни (2019р. – 1, 2020р. – 0), одиноких матерів (2019р. – 14, 2020р. – 7), учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС (2019р. – 2, 2020р. – 0), багатодітних сімей (2019р. – 6, 2020р. – 5).

На рівні залишилась кількість звернень від осіб з інвалідністю (2019р. – 17, 2020р. – 17).

Зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту (2019р. – 178, 2020р. – 123), сімейної та гендерної політики (2019р. – 2, 2020р. – 0), комунального господарства

(2019р. – 51, 2020р. – 15), діяльності місцевих органів виконавчої влади (2019р. – 2, 2020р. – 0), освіти (2019р. – 9, 2020р. – 4), діяльності органів місцевого самоврядування (2019р. – 9, 2020р. – 2), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (2019р. – 5, 2020р. – 2), культури та культурної спадщини (2019р. – 2, 2020р. – 0).

Проте збільшилась кількість звернень з питань охорони здоров'я (2019р. – 14, 2020р. – 33), екології та природних ресурсів (2019р. – 7, 2020р. – 11), транспорту і зв'язку (2019р. – 35, 2020р. – 44), житлової політики (2019р. – 0, 2020р. – 5), праці і заробітної плати (2019р. – 0, 2020р. – 5), цінової політики, будівництва та підприємництва (2019р. – 3, 2020р. – 6), аграрної політики і земельних відносин (2019р. – 19, 2020р. – 28).

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

**Головний спеціаліст відділу  
правової роботи, документообігу,  
запобігання та виявлення корупції  
апарату районної державної адміністрації**

**Людмила ТШИНА**