

ДОВІДКА
про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до
районної державної адміністрації у першому півріччі 2021 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.

Дорученнями голови районної державної адміністрації вказано відповідальним керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації:

від 18 січня 2021 року №01-12/3/1 - на врегулюванні питання підвищення тарифів та організації перевезення пасажирів на автобусних маршрутах загального користування в межах території нового району; про готовність підрозділів, а саме віддалених місць управління соціального захисту населення райдержадміністрації, до роботи в умовах нового району;

від 02 лютого 2021 року №01-12/4/1, 08 лютого 2021 року №01-12/5/1 - про готовність підрозділів, а саме віддалених місць управління соціального захисту населення райдержадміністрації, до роботи в умовах нового району.

Щотижня на апаратних нарадах у керівництва 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.

19 березня 2021 року на засіданні колегії районної державної адміністрації розглядалось питання «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у 2020 році».

За підсумками колегії видано розпорядження голови районної державної адміністрації від 23 березня 2021 року № 104-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у 2020 році», яке було доведено до виконання керівникам структурних підрозділів районної державної адміністрації, районних установ та організацій.

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

11 січня та 11 червня 2021 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 2021 року прозвітували з питань організації роботи із зверненнями громадян начальники: управління соціального захисту населення; відділу фінансів; сектору агропромислового розвитку та екології відділу інфраструктури,

містобудування, архітектури, житлово-комунального господарства, економічного та агропромислового розвитку; служби у справах дітей районної державної адміністрації; головний лікар комунального некомерційного підприємства Кропивницької районної ради «Центр первинної медико-санітарної допомоги Кропивницького району».

Розпорядженням голови райдержадміністрації від 02 березня 2020 року №67-р затверджено графік особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації, який розміщено на першому поверсі в холі районної державної адміністрації та на веб-сайті, оприлюднено на інформаційних стендах органів місцевого самоврядування району. 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.

У зв'язку з карантинними обмеженнями в 2021 році виїзні прийоми громадян керівництвом районної державної адміністрації не проводились.

Аналітичні довідки про стан роботи із зверненнями громадян періодично висвітлюються на веб-сайті районної державної адміністрації та в щотижневій газеті Кіровоградщини «Народне слово».

Через засоби масової інформації (офіційний веб-сайт) оприлюднено роз'яснення та консультації з актуальних питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях: Інформація щодо здійснення реабілітації дітей з інвалідністю у 2021 році; Управління соцзахисту інформує; Обережно – шахраї! Небезпека «швидких грошей»; Офіційне працевлаштування: топ 5 гарантій поєднання професійних і сімейних обов'язків; Топ 5 гарантій для неповнолітніх у сфері праці; Особливості постачання електроенергії під час карантину; На Кіровоградщині з січня 2021 року понад 67 тисяч пенсіонерів отримають підвищення пенсій.

Головою районної державної адміністрації затверджено порядок роботи телефону «гарячої лінії» Кропивницької районної державної адміністрації. Також «гаряча телефонна лінія» працює в управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації.

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. Із узагальненими матеріалами про стан роботи із зверненнями громадян ознайомлюються керівництво 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.

Відділом документообігу та контролю апарату районної державної адміністрації здійснюється систематичний контроль за станом роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах районної державної адміністрації та установах району. Так, протягом I півріччя 2021 року було перевірено роботу з питань звернень громадян в управлінні соціального захисту населення, відділі фінансів, архівному відділі, секторі агропромислового розвитку та екології відділу інфраструктури, містобудування, архітектури, житлово-комунального господарства, економічного та агропромислового розвитку, службі у справах дітей районної державної адміністрації, комунальному некомерційному підприємстві Кропивницької районної ради «Центр первинної медико-санітарної допомоги Кропивницького району». Надані доручення по усуненню недоліків, виявлених під час перевірки.

До районної державної адміністрації протягом I півріччя 2021 року надійшло 1018 звернень громадян (в тому числі з Кіровоградського регіонального контактного центру

– 235 та Урядової гарячої лінії – 747), що на 737 більше порівняно з відповідним періодом 2020 року.

Спостерігається значне збільшення звернень громадян, що надійшли до Кропивницької райдержадміністрації на розгляд та обумовлено процесами зміни адміністративно-територіального устрою району, припиненням роботи Бобринецької, Долинської, Знам'янської, Компаніївської, Новгородківської Олександрівської та Устинівської районних державних адміністрацій.

Кількість письмових звернень, порівняно з минулим роком, зменшилась на 9 і становить 15. Кількість звернень на особистому прийомі керівництва райдержадміністрації становить 11 (2020р. – 29).

Колективних звернень надійшло 4 (2020р. – 6), неодноразових – 21 (2020р. – 4), дублетних – 9 (2020р. – 10). Всього з урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 1149 осіб, що на 764 більше порівняно з минулим роком.

У зверненнях порушено 1020 питань. За змістом порушених громадянами питань: 12 – відносяться до аграрної політики і земельних відносин; 823 – соціального захисту; 4 – питання комунального господарства; 86 – транспорту і зв'язку; 40 – охорони здоров'я; 9 – праці і заробітної плати; 6 – житлової політики; 4 – освіти; 2 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян; 14 – діяльності органів місцевого самоврядування; 6 – захисту прав дітей; 5 – екології та природних ресурсів; 2 – економічної, цінової політики, будівництва; 1 – діяльності місцевих органів виконавчої влади; 6 – 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 1018 звернень, що надійшли до райдержадміністрації, надано інформаційно-консультативних роз'яснень – 390, вирішено позитивно – 579 та знаходиться у роботі – 49.

Порівняно із минулим роком зменшилась кількість письмових звернень до органів влади вищого рівня (2021р. – 7, 2020р. – 19).

Протягом 2021 року до райдержадміністрації надійшло 1 звернення із Кабінету Міністрів України (2020р. – 2) щодо соціального захисту, на яке заявнику надані пояснення.

На адресу Офісу Президента України з території району надійшло 2 (2020р. – 5) звернення, заявникам надані інформаційно-консультативні пояснення. У зверненнях порушувались земельні питання та діяльності органів місцевого самоврядування.

До керівництва облдержадміністрації в цьому році з території району надійшло 4 звернення (з ОДА 2020р. – 6, з інших органів державної влади 2020р. – 3 та ВРУ 2020р. – 1), на які заявникам надані інформаційно-консультативні пояснення. У своїх зверненнях до облдержадміністрації громадяни району порушували питання соціального захисту, комунального господарства та роботи пасажирського транспорту.

Безпосередньо до райдержадміністрації надійшло 8 (2020р. – 5) письмових звернень щодо пасажирських перевезень, житлової політики та роботи дитячого дошкільного закладу. На 6 звернень надані інформаційно-консультативні роз'яснення, 1 – задоволено та 1 – надіслано за належністю.

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.

Найбільше до районної державної адміністрації надійшло звернень з питань соціального захисту населення (823), роботи пасажирського транспорту (86), охорони здоров'я (40).

Аналіз звернень за їх видами показує, що з усіх звернень, що надійшли до райдержадміністрації протягом I півріччя 2021 року: 1000 становлять заяви (клопотання), 17 – скарги, 1 – пропозиції.

Протягом звітнього періоду звернення надходили від пенсіонерів (2021р. – 144, 2020р. – 58), осіб з інвалідністю (2021р. – 89, 2020р. – 17), одиноких матерів (2021р. – 81, 2020р. – 7),

багатодітних сімей (2021р. – 79, 2020р. – 5), учасників бойових дій (2021р. – 30, 2020р. – 3), дітей війни (2021р. – 10, 2020р. – 2), учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС (2021р. – 8, 2020р. – 0), ветеранів праці (2021р. – 3, 2020р. – 2), осіб з інвалідністю внаслідок війни (2021р. – 2, 2020р. – 0), матерів-героїнь (2021р. – 1, 2020р. – 0), дітей (2021р. – 1, 2020р. – 0), які в основному порушували питання соціального захисту та роботи пасажирського транспорту.

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, надання соціальних допомог та субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, 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.

В порівнянні з минулим роком зменшилась кількість звернень з питань комунального господарства (2021р. – 4, 2020р. – 15), екології та природних ресурсів (2021р. – 5, 2020р. – 11), цінової політики, будівництва та підприємництва (2021р. – 2, 2020р. – 6), аграрної політики і земельних відносин (2021р. – 12, 2020р. – 28).

Проте збільшилась кількість звернень з питань соціального захисту (2021р. – 823, 2020р. – 123), сімейної та гендерної політики (2021р. – 6, 2020р. – 0), діяльності місцевих органів виконавчої влади (2021р. – 1, 2020р. – 0), діяльності органів місцевого самоврядування (2021р. – 14, 2020р. – 2), охорони здоров'я (2021р. – 40, 2020р. – 33), транспорту і зв'язку (2021р. – 86, 2020р. – 44), житлової політики (2021р. – 6, 2020р. – 5), праці і заробітної плати (2021р. – 9, 2020р. – 5).

На рівні залишилась кількість звернень з питань освіти (2021р. – 4, 2020р. – 4), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (2021р. – 2, 2020р. – 2).

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

З метою покращення роботи із зверненнями громадян, усунення недоліків у цій сфері пропонуємо:

- винести на розгляд колегії районної державної адміністрації питання «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у першому півріччі 2021 року»;

- особливу увагу приділяти розгляду звернень ветеранів війни та праці, інвалідів, членів сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, членів їх сімей, внутрішньо переміщених осіб, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

**Начальник відділу
документообігу та контролю
апарату районної державної адміністрації**

Людмила ТШИНА