

ДОВІДКА
про підсумки роботи із зверненнями громадян
за 2017 рік 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.

24 лютого та 27 червня 2017 року на засіданні колегії районної державної адміністрації розглядалось питання «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у 2016 році», «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у першому півріччі 2017 року».

За підсумками колегії видані розпорядження голови районної державної адміністрації від 01 березня 2017 року № 78-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у 2016 році» та від 30 червня 2017 року № 203-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у першому півріччі 2017 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.

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 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 голови районної державної адміністрації.

Дорученнями голови районної державної адміністрації від 03 січня 2017 року № 01-12/1/1 вказано керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації на дотриманні стану виконавської дисципліни, від 20 лютого 2017 року № 01-12/11/1 – на забезпеченні оперативного та якісного розгляду звернень, які надходять до райдержадміністрації з обласного

контактного центру, урядової «гарячої лінії» та своєчасне інформування заявників про результати розгляду з наданням копії відповіді обласному контактному центру.

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.

Головою районної державної адміністрації 27 грудня 2016 року та 04 липня 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 2017 року прозвітували з питань організації роботи із зверненнями громадян начальники: фінансового управління, управління економічного розвитку, інфраструктури, торгівлі та адміністративних послуг, відділу освіти, молоді та спорту, відділу регіонального розвитку, містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства, відділу культури, туризму та культурної спадщини, відділу агропромислового розвитку, служби у справах дітей районної державної адміністрації, директор Кіровоградського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, директор територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кіровоградського району, головний лікар Кіровоградської центральної районної лікарні та головний лікар комунального лікувального закладу «Центр первинної медико-санітарної допомоги Кіровоградського району».

Розпорядженням голови районної державної адміністрації від 06 січня 2017 року № 10-р та від 18 вересня 2017 року № 303-р затверджено графік особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації, який розміщено на першому поверсі в холі районної державної адміністрації та на веб-сайті, опубліковано в газеті Кіровоградської районної ради та Кіровоградської районної державної адміністрації «Зоря», 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 лютого 2008 року №109).

Аналітичні довідки про стан роботи із зверненнями громадян періодично висвітлюються на веб-сайті районної державної адміністрації та публікуються у газеті районної ради та районної державної адміністрації «Зоря».

На сторінках районної газети надаються роз'яснення та консультації з найбільш актуальних питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях (№2 від 14.01.2017 «Випробування снігом», №3 від 21.01.2017 «Чому дорожчає проїзд»,

«З проблемами та за роз'ясненнями – в райдержадміністрацію», «Ще раз про зарплату», №4 від 28.01.2017 «Пасажирські перевезення: право пільговиків має бути реалізовано», «Іновації у порядку призначення соціальних допомог», №5 від 04.02.2017 «Роз'яснення щодо майнового відшкодування збитків від африканської чуми свиней», №6 від 11.02.2017 «Законодавчі зміни до деяких нормативно-правових актів у сфері загальнообов'язкового державного пенсійного страхування з 01 січня 2017 року», №7 від 18.02.2017 «Про допомогу на догляд за інвалідом», №8 від 25.02.2017 «На засіданні колегії райдержадміністрації», №10 від 11.03.2017 «До уваги постраждалих від Чорнобильської катастрофи», №12 від 25.03.2017 «Селу – якісні соціальні послуги», №14 від 08.04.2017 «Одвічне питання жителів Кізельгуру вирішено», «Виплати матерям-одиначкам», №16 від 22.04.2017 «Щоб зручно було і дачникам, і жителям району», «Звернення громадян – на контролі», «Хто отримає разову грошову допомогу до 9 Травня...», №17 від 29.04.2017 «Доступні ліки: як отримати безоплатні ліки у Кіровоградському районі», №18 від 06.05.2017 «За безкоштовними ліками – в аптеку №127 «Ліки Кіровоградщини», «Ні - рейдерським захопленням сільгоспідприємств!», №19 від 13.05.2017 «На особистому прийомі голови РДА у Бережинці», №20 від 20.05.2017 «Про перерахунок пенсій з 1 травня 2017 року, в зв'язку із збільшенням прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність», №21 від 27.05.2017 «Нарахування субсидій по-новому», №23 від 10.06.2017 «Про розширення мережі пунктів обслуговування громадян», №26-27 від 08.07.2017 «Про пільги членам сімей загиблих», №28 від 15.07.2017 «Як отримати зкономлену субсидію» «Для майбутньої пенсії потрібен страховий стаж», №30 від 29.07.2017 «Звернення громадян – на контролі», «За роз'ясненнями - на прийом до голови адміністрації», №37 від 16.09.2017 «Зміни у наданні субсидій», №38 від 23.09.2017 «Внутрішньо переміщеним громадянам – увага та соцзахист», №41 від 14.10.2017 «Уряд забезпечить виплату підвищених пенсій вже у жовтні», №42 від 21.10.2017 «Про перерахунок пенсій – 2017: коли, кому і скільки», №43 від 28.10.2017 «Звернення громадян – на контролі», №48 від 02.12.2017 «Соцзахист на допомогу інвалідам», №49 від 09.12.2017 «Нововведення у призначенні субсидій», №51-52 від 30.12.2017 «Соціальні нормативи при користуванні субсидією із січня 2018 року», «Із зверненнями – до райдержадміністрації»).

Головою районної державної адміністрації затверджено порядок роботи телефонів «гарячої лінії» Кіровоградської районної державної адміністрації. Інші тематичні телефонні лінії працюють в управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації, районному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, Кіровоградському об'єднаному управлінні Пенсійного фонду України Кіровоградської області.

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.

Стан роботи із зверненнями громадян аналізується щомісяця та щокварталу. 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 голова 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 виконкомах сільських рад. Так, протягом 2017 року було перевірено роботу з питань звернень громадян в управлінні економічного розвитку, інфраструктури, торгівлі та адміністративних послуг, фінансовому управлінні, відділі регіонального розвитку, містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства, відділі культури, туризму та культурної спадщини, відділі освіти, молоді та спорту, відділі агропромислового розвитку, службі у справах дітей районної державної адміністрації, районному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, Кіровоградській центральній районній лікарні, комунальному лікувальному закладі «Центр первинної медико-санітарної допомоги Кіровоградського району», територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кіровоградського району, Високобайрацькій та Аджамській сільських радах. Надані доручення по усуненню недоліків, виявлених під час перевірки.

До районної державної адміністрації протягом 2017 року надійшло 1226 звернень громадян (в тому числі через Кіровоградський обласний контактний центр – 287, Урядову гарячу лінію – 443 та гарячу лінію голови райдержадміністрації - 128), що на 1002 менше порівняно з 2016 роком. Кількість письмових звернень, порівняно з минулим роком, збільшилась на 8 і становить 142. Кількість звернень на особистому прийомі керівництва райдержадміністрації становить 226 (2016р. – 163), з них: 131 звернення прийнято на особистих виїзних прийомах.

Колективних звернень надійшло 28 (2016р. – 25), повторних – 0 (2016р. - 0), неодноразових – 59 (2016р. – 86). Всього з урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 1824 осіб, що на 1097 менше порівняно з минулим роком.

У зверненнях було порушено 1237 питань. За змістом порушених громадянами питань: 422 – соціального захисту, 199 – транспорту і зв'язку, 195 – питання комунального господарства, 179 – відносяться до аграрної політики і земельних відносин, 41 – охорони здоров'я, 29 – освіти, 18 – праці і заробітної плати, 12 – діяльності органів місцевого самоврядування, 11 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, 8 – житлової політики, 8 – сім'ї, дітей, молоді,

8 – культури та культурної спадщини, 8 – економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва, 6 – екології та природних ресурсів, 2 – фінансової політики, 91 – інші питання.

Найбільше до районної державної адміністрації надійшло звернень із питань соціального захисту (422).

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

Із 1226 звернень, що надійшли до райдержадміністрації, вирішено позитивно 708, роз'яснено – 501, надіслано за належністю – 5 та знаходяться у роботі – 12.

Протягом 2017 року до райдержадміністрації надійшло 4 (2016р. – 3) звернення із Кабінету Міністрів України, на які заявникам надано інформаційно-консультативні роз'яснення та 1 - надіслано за належністю. У зверненнях були порушені питання охорони здоров'я, освіти, житлово-комунального господарства та об'єднання територіальних громад.

На адресу Адміністрації Президента України з території району надійшло 13 (2016р. – 6) звернень, з яких 1 задоволено та 12 роз'яснено. У зверненнях порушувались земельні питання, охорони здоров'я, виховання дітей, освіти, соціального захисту, житлово-комунального господарства тощо.

До Верховної Ради України з території району протягом 2017 року надійшло 3 (2016р. – 4) звернення з питань соціального захисту, із яких 2 роз'яснено та 1 вирішено позитивно.

Протягом звітнього періоду з облдержадміністрації надійшло 59 (2016р. – 63) письмових звернень, із яких роз'яснено – 41, вирішено позитивно – 15, надіслано за належністю - 3. У своїх зверненнях до керівництва облдержадміністрації громадяни району порушували земельні питання, комунального господарства, житлової політики, соціального захисту, освіти, лікування, транспорту тощо.

Безпосередньо до райдержадміністрації надійшло 53 (2016р. – 55) письмових звернення, із яких 12 – задоволено, 39 – роз'яснено та 2 – у роботі.

Аналіз звернень за їх видами показує, що з усіх звернень, що надійшли до райдержадміністрації у 2017 році: 1141 становлять заяви (клопотання), 85 – скарги, 0 - пропозиції.

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 (2017р. – 312, 2016р. – 630), які порушували земельні питання, роботи пасажирського транспорту, соціального захисту, комунального господарства тощо.

При розгляді звернень найменш соціально - незахищених верств населення районною державною адміністрацією вишуковуються 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.

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 рамках районної Програми соціального захисту окремих категорій громадян «Турбота» на 2016-2018 роки матеріальну допомогу отримали 381 осіб на суму 1340,03 тис. грн.

Відповідно до районної комплексної Програми соціальної підтримки учасників антитерористичної операції та членів їх сімей в 2017 році матеріальну допомогу отримали 441 учасник АТО та члени їх сімей на суму 1601,28 тис.грн.

З фонду «Милосердя» 34 підопічним виділено матеріальну допомогу на суму 6800 грн.

При відділенні соціальної допомоги вдома територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кіровоградського району працює 52 соціальних робітників, які обслуговують 522 громадянина похилого віку та інвалідів; працівниками установи надано 141 328 послуг.

Пунктом прокату скористались 36 осіб та отримали 41 засіб реабілітації.

З 01 серпня 2008 року у районі функціонує служба «Соціальне таксі», послугами якої протягом 2017 року скористались 104 особи (214 виїзди).

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 2017 року зменшилась кількість звернень, які надійшли до районної державної адміністрації від учасників війни (2017р. – 1, 2016р. – 5), одиноких матерів (2017р. – 25, 2016р. – 83), дітей війни (2017р. – 14, 2016р. – 38), багатодітних сімей (2017р. – 19, 2016р. – 47), учасників бойових дій (2017р. – 14, 2016р. – 37), інвалідів ВВВ (2017р. – 0, 2016р. – 3) та інвалідів війни (2017р. – 0, 2016р. – 1).

Проте збільшилась кількість звернень від ветеранів праці (2017р. – 11, 2016р. – 10), інвалідів (2017р. – 94, 2016р. – 76), учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС (2017р. – 5, 2016р. – 4), дітей-інвалідів (2017р. – 1, 2016р. – 0).

На рівні, порівняно із минулим роком, залишилась кількість звернень від матерів-героїнь (2017р. – 2, 2016р. – 2).

Зменшилась кількість звернень з питань житлової політики (2017р. – 8, 2016р. – 11), освіти (2017р. – 29, 2016р. – 32), праці і заробітної плати (2017р. – 18, 2016р. – 25), сім'ї, дітей, молоді (2017р. – 8, 2016р. – 17), соціального

захисту (2017р. – 422, 2016р. – 1481), діяльності органів місцевого самоврядування (2017р. – 12, 2016р. – 14), з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (2017р. – 11, 2016р. – 16).

Проте збільшилась їх кількість з питань аграрної політики і земельних відносин (2017р. – 179, 2016р. – 124), комунального господарства (2017р. – 195, 2016р. – 187), охорони здоров'я (2017р. – 41, 2016р. – 20), цінової політики (2017р. – 8, 2016р. – 5), культури та культурної спадщини, туризму (2017р. – 8, 2016р. – 3).

Порівняно з минулим роком, на рівні залишилась кількість звернень з питань транспорту і зв'язку (2017р. – 199, 2016р. – 199), фінансової політики (2017р. – 2, 2016р. – 2), екології та природних ресурсів (2017р. – 6, 2016р. – 6).

13 лютого 2017 року проведено індивідуальне заняття із секретарем Високобайрацької сільської ради і 16 травня 2017 року – Аджамської сільської ради з питань організації роботи із зверненнями громадян та ведення діловодства.

24 листопада 2017 року проведено семінар із працівниками сільських рад району з питання організації роботи із зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування.

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