

## **ДОВІДКА**

### **про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2018 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.

26 січня та 27 липня 2018 року на засіданні колегії районної державної адміністрації розглядалось питання «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у 2017 році», «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у першому півріччі 2018 року».

За підсумками колегії видані розпорядження голови районної державної адміністрації від 30 січня 2018 року № 28-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у 2017 році» та від 30 липня 2018 року № 252-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у першому півріччі 2018 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.

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.

Дорученнями голови районної державної адміністрації від 15 січня 2018 року № 01-32/6/1 вказано керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації на дотриманні стану виконавської дисципліни, від 24 квітня 2018 року № 01-12/16/1 - на дотриманні правил етичної поведінки під час ділового спілкування з громадянами та телефонних розмов.

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 15 грудня 2017 року та 04 липня 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 2018 року прозвітували з питань організації роботи із зверненнями громадян начальники: фінансового управління, управління соціального захисту населення, 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, головний лікар комунального некомерційного підприємства Кіровоградської районної ради «Центр первинної медико-санітарної допомоги Кіровоградського району».

Розпорядженням голови районної державної адміністрації від 18 вересня 2017 року № 303-р та від 08 червня 2018 року № 191-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 щотижневій газеті Кіровоградщини «Народне слово», 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 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: 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); лікування у реабілітаційних відділеннях санаторно-курортних закладів за рахунок коштів фонду соціального страхування України; Обери свого лікаря, до якого завжди можна звернутися за допомогою; Перелік послуг весняної та осінньої диспансеризації тварин; Виплати збільшених розмірів пенсій військовим пенсіонерам тривають; Про проведення перерахунку пенсії без додаткового звернення пенсіонерів щороку починаючи з 01 квітня 2018 року; Щодо пенсійного забезпечення осіб, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи; Про розмір пенсійних виплат особам, що постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС; «Кабінетом Міністрів України прийнято постанову від 18.04.2018 року № 280 «Питання забезпечення житлом внутрішньо переміщених осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України» та затверджено порядок виплати грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення для внутрішньо переміщених осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України; Військовим пенсіонерам Кіровоградщини здійснено перерахунок пенсій; До уваги отримувачів житлової субсидії!; Веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України – зручний і надійний інформаційний сервіс; Управління соціального захисту населення Кіровоградської районної державної адміністрації повідомляє; Про зарахування стажу священнослужителям та особам, які працюють в релігійних організаціях; Про пенсійні виплати особам, які досягли віку 65 років; Про зарахування періодів трудової діяльності до страхового стажу; курсанти військових і відомчих закладів набули право отримувати пенсію по втраті годувальника; Перерахунок пенсій з 01 липня 2018 року у зв'язку зі збільшенням прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність; Інформація щодо проходження психологічної реабілітації учасниками антитерористичної операції; Умови зарахування до страхового стажу періодів ведення підприємницької діяльності; Показники лічильника - телефоном або електронкою; Інформація щодо оновлення переліку суб'єктів надання послуг із психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції; Обов'язкова сплата єдиного соціального внеску – одна з вимог для оформлення субсидії; Порядок зарахування до страхового стажу періоду здійснення фізичною особою підприємницької діяльності; Про забезпечення соціальним житлом внутрішньо переміщених осіб, Право на призначення дострокової пенсії за віком багатодітним матерям; Другий етап підвищення військових пенсій з 1 січня 2019 року; Право на призначення

дострокової пенсії за віком багатодітним матерям; Перерахунок пенсій з 1 грудня 2018 року: кому і скільки?

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.

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 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 2018 року було перевірено роботу з питань звернень громадян в управлінні соціального захисту населення, 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 некомерційному підприємстві Кіровоградської районної ради «Центр первинної медико-санітарної допомоги Кіровоградського району», територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кіровоградського району, Бережинській, Новоолександрівській, Клишівській та Івано-Благодатненській сільських радах. Надані доручення по усуненню недоліків, виявлених під час перевірки.

До районної державної адміністрації протягом 2018 року надійшло 792 звернення громадян (в тому числі через Кіровоградський обласний контактний центр – 263, Урядову гарячу лінію – 238 та гарячу лінію голови райдержадміністрації - 62), що на 434 менше порівняно з 2017 роком. Кількість письмових звернень, порівняно з минулим роком, зменшилась на 52 і становить 90. Кількість звернень на особистому прийомі керівництва райдержадміністрації становить 139 (2017р. – 226), з них: 56 звернень прийнято на особистих виїзних прийомах.

Колективних звернень надійшло 11 (2017р. – 28), повторних – 0 (2017р. – 0), неодноразових – 56 (2017р. – 59). Всього з урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 1307 осіб, що на 517 менше порівняно з минулим роком.

У зверненнях було порушено 802 питання. За змістом порушених громадянами питань: 281 – соціального захисту, 182 – транспорту і зв'язку, 127 – питання комунального господарства, 59 – відносяться до аграрної політики і земельних відносин, 30 – охорони здоров'я, 8 – освіти, 10 – праці і заробітної плати, 11 – діяльності органів місцевого самоврядування, 12 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, 5 – житлової політики, 15 – захисту прав дітей, 2 – культури та культурної спадщини, 11 – економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва, 11 – екології та природних ресурсів, 2 – фінансової, податкової, митної політики, 36 – інші питання.

Найбільше до районної державної адміністрації надійшло звернень із питань соціального захисту (281).

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

Із 792 звернень, що надійшли до райдержадміністрації, вирішено позитивно 396, роз'яснено – 347, надіслано за належністю – 1 та знаходяться у роботі – 48.

Протягом 2018 року до райдержадміністрації надійшло 2 (2017р. – 4) звернення із Кабінету Міністрів України, на які заявникам надано інформаційно-консультативні роз'яснення. У зверненнях були порушені питання отримання кредиту в банківських установах та соціального захисту.

На адресу Адміністрації Президента України з території району надійшло 2 (2017р. – 13) звернення, з яких 1 задоволено та 1 роз'яснено. У зверненнях порушувались житлові питання та поновлення втраченого паспорта.

До Верховної Ради України з території району протягом 2018 року надійшло 1 (2017р. – 3) звернення щодо висадження хвойних дерев, на яке заявнику надані роз'яснення.

Протягом звітнього періоду з облдержадміністрації надійшло 53 (2017р. – 82) письмових звернення, із яких роз'яснено – 39, вирішено позитивно – 11, у роботі – 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 35 (2017р. – 58) письмових звернень, із яких 15 – задоволено, 18 – роз'яснено, надіслано за належністю – 1 та у роботі – 1.

Аналіз звернень за їх видами показує, що з усіх звернень, що надійшли до райдержадміністрації у 2018 році: 706 становлять заяви (клопотання), 86 – 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, 2018р. – 207), 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 85 осіб на суму 338,71 тис. грн.

Відповідно до районної комплексної Програми соціальної підтримки учасників антитерористичної операції та членів їх сімей у 2018 році матеріальну допомогу отримали 36 учасників АТО та члени їх сімей на суму 165,86 тис.грн.

З фонду «Милосердя» 1500 підопічним виділено матеріальну допомогу на суму 1,5 тис.грн.

При відділенні соціальної допомоги вдома територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кіровоградського району працює 34 соціальних робітників, які обслуговують 274 громадянина похилого віку та інвалідів; працівниками установи надано 908 917 послуг.

Пунктом прокату скористались 29 осіб та отримали 35 засіб реабілітації.

З 01 серпня 2008 року у районі функціонує служба «Соціальне таксі», послугами якої протягом 2018 року скористались 85 осіб (223 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 2018 року зменшилась кількість звернень, які надійшли до районної державної адміністрації від одиноких матерів (2017р. – 25, 2018р. – 15), дітей війни (2017р. – 14, 2018р. – 3), багатодітних сімей (2017р. – 19, 2018р. – 16), ветеранів праці (2017р. – 11, 2018р. – 7), інвалідів (2017р. – 94,

2018р. – 55), учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС (2017р. – 5, 2018р. – 0).

Проте збільшилась кількість звернень від матерів-героїнь (2017р. – 2, 2018р. – 3), дітей-інвалідів (2017р. – 1, 2018р. – 2), учасників бойових дій (2017р. – 14, 2018р. – 16) та інвалідів війни (2017р. – 0, 2018р. – 1).

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

Зменшилась кількість звернень з питань транспорту і зв'язку (2017р. – 199, 2018р. – 182), житлової політики (2017р. – 8, 2018р. – 5), освіти (2017р. – 29, 2018р. – 8), праці і заробітної плати (2017р. – 18, 2018р. – 10), соціального захисту (2017р. – 422, 2018р. – 281), діяльності органів місцевого самоврядування (2017р. – 12, 2018р. – 11), аграрної політики і земельних відносин (2017р. – 179, 2018р. – 59), комунального господарства (2017р. – 195, 2018р. – 127), охорони здоров'я (2017р. – 41, 2018р. – 30), культури та культурної спадщини, туризму (2017р. – 8, 2018р. – 2).

Проте збільшилась їх кількість з питань сімейної, гендерної політики, захисту прав дітей (2017р. – 8, 2018р. – 15), з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (2017р. – 11, 2018р. – 12), економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва (2017р. – 8, 2018р. – 11), екології та природних ресурсів (2017р. – 6, 2018р. – 11).

Порівняно з минулим роком, на рівні залишилась кількість звернень з питань фінансової політики (2017р. – 2, 2018р. – 2).

11 травня 2018 року проведено індивідуальне заняття із секретарем Бережинської сільської ради, 21 грудня 2018 року – Новоолександрівської сільської ради, 26 грудня 2018 року – Созонівської сільської ради, 04 жовтня 2018 року – Клишівським сільським головою та 04 червня 2018 року – відповідальним працівником комунального некомерційного підприємства «Центр первинної медико-санітарної допомоги Кіровоградського району», з питань організації роботи із зверненнями громадян та ведення діловодства. З керівниками структурних підрозділів районної державної адміністрації проведено семінар з питань організації роботи та ведення діловодства.

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**