

ДОВІДКА
про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до
Кропивницької райдержадміністрації за 9 місяців 2021 року

Робота із зверненнями громадян в районній державній адміністрації здійснюється 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», постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року №630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», 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 голови 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 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.

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» та 24 вересня 2021 року – «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у першому півріччі 2021 року».

За підсумками колегії видані 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» та від 29 вересня 2021 року №278-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до районної державної адміністрації у першому півріччі 2021 року», які 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 січня-вересня 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; архівного відділу; відділу організації діяльності центрів надання адміністративних послуг, цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації; 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 06 вересня 2021 року № 264-р затверджено новий графік особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації, який розміщено на першому поверсі в холі районної державної адміністрації та на веб-сайті, оприлюднено на інформаційних стендах районних установ і органів місцевого самоврядування. 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). У зв'язку з карантинними обмеженнями в 2021 році виїзні прийоми громадян керівництвом районної державної адміністрації тимчасово були припинені та відновлені з вересня 2021 року.

Аналітичні довідки про стан роботи із зверненнями громадян періодично висвітлюються на веб-сайті районної державної адміністрації та в щотижневій газеті Кіровоградщини «Народне слово» (від 07.01.2021 №1 – за минулий рік, від 22.07.2021 №29 – за перший квартал та перше півріччя 2021 року).

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 інформус; 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 січня-вересня 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; відділі організації діяльності центрів надання адміністративних послуг, цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації; 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 за дев'ять місяців 2021 року надійшло 1470 звернень громадян (в тому числі через Кіровоградський регіональний контактний центр – 361, Урядову гарячу лінію – 1037), що на 1086 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 1 і становить 33. Кількість звернень на особистому прийомі керівництва райдержадміністрації становить 23 (2020р. – 41), з них: 6 звернень прийнято на особистих виїзних прийомах.

Колективних звернень надійшло 7 (2020р. – 7), повторних – 0 (2020р. – 0), неодноразових – 35 (2020р. – 9), дублетних – 10 (2020р. – 11). Всього з урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 1709 осіб, що на 1180 більше порівняно з минулим роком.

У зверненнях порушено 1475 питань. За змістом порушених громадянами питань: 1131 – соціального захисту; 139 – транспорту і зв'язку; 58 – охорони здоров'я; 26 – відносяться до аграрної політики і земельних відносин; 11 – питання комунального господарства; 16 – екології та природних ресурсів; 11 – праці і заробітної плати; 2 – економічної, цінової політики, будівництва; 10 – житлової політики; 8 – захисту прав дітей; 5 – освіти; 10 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян; 26 – діяльності органів місцевого самоврядування; 3 – діяльності місцевих органів виконавчої влади; 1 – культури та культурної спадщини, туризму; 18 – інші питання.

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

Із 1470 звернень, що надійшли до райдержадміністрації, вирішено позитивно - 844, роз'яснено – 585, знаходиться у роботі – 41.

Порівняно із минулим роком зменшилась кількість письмових звернень до органів влади вищого рівня (2021р. – 22, 2020р. – 24).

Протягом 2021 року до райдержадміністрації надійшло 1 звернення із Кабінету Міністрів України (2020р. - 3) щодо соціального захисту, на яке заявнику надані пояснення та 1 - з Верховної Ради України із земельних питань (2020р. - 1), заявнику надано інформаційно-консультативні роз'яснення.

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 18 звернень (2020р. – 15), на які заявникам надані інформаційно-консультативні пояснення та 2

вирішено позитивно. У своїх зверненнях до облдержадміністрації громадяни району порушували земельні питання, соціального захисту, комунального господарства та роботи пасажирського транспорту.

Безпосередньо до райдержадміністрації надійшло 11 (2020р. - 10) письмових звернень щодо пасажирських перевезень, житлової політики, роботи дитячого дошкільного закладу тощо. На 7 звернень надані інформаційно-консультативні роз'яснення, 1 – задоволено, 1 – у роботі та 2 – 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 (1131), роботи пасажирського транспорту (139), охорони здоров'я (58).

Аналіз звернень за їх видами показує, що з усіх звернень, що надійшли до райдержадміністрації за дев'ять місяців 2021 року: 1436 становлять заяви (клопотання), 22 – скарги, 1 - пропозиції.

Протягом звітного періоду звернення надходили від пенсіонерів (2021р. – 201, 2020р. – 74), матерів-героїнь (2021р. – 3, 2020р. – 0), осіб з інвалідністю (2021р. – 115, 2020р. – 24), дітей війни (2021р. – 15, 2020р. – 2), одиноких матерів (2021р. – 110, 2020р. – 14), ветеранів праці (2021р. – 4, 2020р. – 2), учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС (2021р. – 8, 2020р. – 1), учасників бойових дій (2021р. – 49, 2020р. – 6), осіб з інвалідністю внаслідок війни (2021р. – 2, 2020р. – 0), багатодітних сімей (2021р. – 107, 2020р. – 13), 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. – 11, 2020р. – 26), аграрної політики і земельних відносин (2021р. – 26, 2020р. – 36), економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва (2021р. – 2, 2020р. – 8).

Проте збільшилась кількість звернень з питань транспорту і зв'язку (2021р. – 139, 2020р. – 56), соціального захисту (2021р. – 1131, 2020р. – 177), культури та культурної спадщини (2021р. – 1, 2020р. – 0), діяльності органів місцевого самоврядування (2021р. – 26, 2020р. – 2), діяльності місцевих органів виконавчої влади (2021р. – 3, 2020р. – 0), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (2021р. – 10, 2020р. – 4), сімейної політики, захисту прав дітей (2021р. – 8, 2020р. – 0), житлової політики (2021р. – 10, 2020р. – 6), праці і заробітної плати (2021р. – 11, 2020р. – 9), охорони здоров'я (2021р. – 58, 2020р. – 37), екології та природних ресурсів (2021р. – 16, 2020р. – 13).

На рівні залишилась кількість звернень з питань освіти (2021р. – 5, 2020р. – 5).

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 пропоную:

- особливу увагу приділяти розгляду звернень ветеранів війни та праці, осіб з інвалідністю, 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;

- оперативно та якісно розглядати звернення громадян, які надходять через урядову «гарячу лінію», Кіровоградський регіональний контактний центр та «гарячу лінію» голови Кропивницької райдержадміністрації.

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

Людмила ТІШИНА