

ДОВІДКА

про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2020 рік у Кропивницькому районі

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.

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 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 звітного періоду прозвітували з питань організації роботи із зверненнями громадян начальники: фінансового управління, управління соціального захисту населення, відділу освіти, відділу житлово-комунального господарства, архітектури, інфраструктури, з питань оборонної роботи, цивільного захисту та взаємодії з правоохоронними органами, відділу енергетики, захисту довкілля та надання адміністративних послуг, 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», головний лікар комунального некомерційного підприємства Кропивницької районної ради «Кропивницька центральна районна лікарня», директор територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кропивницького району та директор районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Розпорядженням голови райдержадміністрації від 02 березня 2020 року №67-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 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 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: 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; Чи зарахують вам до страхового стажу період навчання?; Перерахунок пенсії з 1 липня 2020 року; Тимчасова непрацездатність – на обліку в Пенсійному фонді України; На яку пенсію може розраховувати багатодітна мати?; Особливості здійснення виплат пенсій по інвалідності в період карантину; Автоматичне призначення пенсії є реальністю; «За яких умов зберігається право на призначення пенсії державного службовця?»; Чи отримають пенсіонери більшу пенсію завдяки збільшенню мінімальної заробітної плати?; Тимчасова непрацездатність засвідчується Е- лікарняним; Хто має право перевіряти бізнесменів Кіровоградщини?; Як розраховується розмір допомоги по безробіттю?; Вчителі мають право на достроковий вихід на пенсію; Збиті електроопори – одна із причин знеструмлення споживачів; Які послуги можуть отримати учасники АТО/ООС в службі зайнятості Кіровоградщини?; Про зміни у пенсійному законодавстві у 2021 році; Хто має право на надбавку до пенсії за донорство?; Нові можливості: служба зайнятості пропонує сервіси безробітним для професійного розвитку; Перерахунок пенсії з 01 грудня 2020 року; Хто піде на пенсію в 2021 році?»; 5 нюансів трудових відносин між працівником та фізичною особою підприємцем; Законодавчі норми, якими регулюються питання пільгового забезпечення громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи; 9 кроків до допомоги: як мешканцям Кіровоградщини оформити допомогу по безробіттю онлайн; Пенсійне забезпечення учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС і потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи.

Головою районної державної адміністрації затверджено порядок роботи телефонів «гарячої лінії» Кропивницької 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.

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 2020 року було перевірено роботу з питань звернень громадян у фінансовому управлінні, управлінні соціального захисту населення, відділі освіти, відділі житлово-комунального господарства, архітектури, інфраструктури, з питань оборонної роботи, цивільного захисту та взаємодії з правоохоронними органами, відділі енергетики, захисту довкілля та надання адміністративних послуг, 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», комунальному некомерційному підприємстві Кропивницької районної ради «Кропивницька центральна районна лікарня», територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кропивницького району, районному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, Гаївській, Грузьківській та Червоноярській сільських радах. Надані доручення по усуненню недоліків, виявлених під час перевірки.

До районної державної адміністрації протягом 2020 року надійшло 542 звернення громадян (в тому числі через Кіровоградський регіональний контактний центр – 186, Урядову гарячу лінію – 225 та гарячу лінію голови райдержадміністрації - 39), що на 131 менше порівняно з 2019 роком. Кількість письмових звернень, порівняно з минулим роком, зменшилась на 15 і становить 45. Кількість звернень на особистому прийомі керівництва райдержадміністрації становить 47 (2019р. – 84), з них: 22 звернення прийнято на особистих виїзних прийомах.

Колективних звернень надійшло 10 (2019р. – 6), повторних – 0 (2019р. - 0), неодноразових – 16 (2019р. – 33). Всього з урахуванням колективних звернень

до райдержадміністрації звернулося 762 осіб, що на 123 менше порівняно з минулим роком.

У зверненнях було порушено 549 питань. За змістом порушених громадянами питань: 239 – соціального захисту, 81 – транспорту і зв'язку, 62 – охорони здоров'я, 41 – аграрної політики і земельних відносин, 36 – питання комунального господарства, 17 – екології та природних ресурсів, 15 – праці і заробітної плати, 11 – освіти, 10 – економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва, 7 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, 6 – житлової політики, 5 – діяльності органів місцевого самоврядування, 1 – захисту прав дітей, 1 – культури та культурної спадщини, 17 – інші питання.

Найбільше до районної державної адміністрації надійшло звернень із питань соціального захисту (239).

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

Із 542 звернень, що надійшли до райдержадміністрації, вирішено позитивно 291, роз'яснено – 228 та знаходяться у роботі – 23.

Протягом 2020 року до райдержадміністрації надійшло 3 звернення із Кабінету Міністрів України (2019р. – 1) із земельних питань та соціального захисту (1 – задоволено, 2 - 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. – 4).

Протягом року з облдержадміністрації надійшло 18 (2019р. – 25) звернень із яких роз'яснено – 13 та 5 - задоволено. У своїх зверненнях до керівництва облдержадміністрації громадяни району порушували земельні питання, будівництва, соціального захисту, екології та охорони здоров'я, комунального господарства, видачі архівних довідок.

Безпосередньо до райдержадміністрації надійшло 16 (2019р. – 33) письмових звернень із земельних питань, освіти, пасажирських перевезень та екології, соціального захисту, комунального господарства, праці та будівництва (6 – задоволено, 9 - роз'яснено та 1 – в стадії опрацювання).

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 звернень надійшло з території Аджамської (62), Первозванівської (61), Созонівської (61) та Соколівської (50) сільських рад з питань пасажирських перевезень, соціального захисту, охорони здоров'я, комунального господарства тощо.

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.

Аналіз звернень за їх видами показує, що з усіх звернень, що надійшли до райдержадміністрації за звітний період: 515 становлять заяви (клопотання), 24 – скарги, 3 - пропозиції.

В порівнянні з минулим роком зменшилась кількість звернень від пенсіонерів (2019р. – 174, 2020р. – 98), які порушували земельні питання, роботи пасажирського транспорту, соціального захисту, охорони здоров'я, комунального господарства тощо.

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, 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» в 2020 році матеріальну допомогу отримали 60 осіб на суму 225625,00 грн.

Відповідно до районної комплексної Програми соціальної підтримки учасників антитерористичної операції та членів їх сімей у 2020 році матеріальну допомогу отримали 27 учасників АТО та члени їх сімей на суму 99909,00 грн.

З фонду «Милосердя» 2 громадянам виділено матеріальну допомогу на суму 0,6 тис.грн.

В територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кропивницького району в 2020 році на обслуговуванні знаходилось 225 осіб похилого віку та осіб з інвалідністю.

Пунктом прокату скористались 7 осіб та отримали 8 засіб реабілітації.

З 01 серпня 2008 року у районі функціонує служба «Соціальне таксі», послугами якої протягом 2020 року скористались 39 осіб (60 виїздів).

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 малозахищеним верствам населення.

Протягом 2020 року зменшилась кількість звернень, які надійшли до районної державної адміністрації від осіб з інвалідністю (2019р. – 38,

2020р. – 30), матерів-героїнь (2019р. – 1, 2020р. – 0), учасників бойових дій (2019р. – 12, 2020р. – 6), дітей війни (2019р. – 8, 2020р. – 2), ветеранів праці (2019р. – 8, 2020р. – 3) та осіб з інвалідністю внаслідок війни (2019р. – 2, 2020р. – 0).

Проте збільшилась кількість звернень від одиноких матерів (2019р. – 23, 2020р. – 24), учасників війни (2019р. – 0, 2020р. – 2), багатодітних сімей (2019р. – 18, 2020р. – 20), учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС (2019р. – 2, 2020р. – 3).

Зменшилась кількість звернень з питань транспорту і зв'язку (2019р. – 103, 2020р. – 81), соціального захисту (2019р. – 321, 2020р. – 239), діяльності місцевих органів виконавчої влади (2019р. – 10, 2020р. – 0), діяльності органів місцевого самоврядування (2019р. – 9, 2020р. – 5), комунального господарства (2019р. – 72, 2020р. – 36), сімейної, гендерної політики, захисту прав дітей (2019р. – 4, 2020р. – 1), діяльності підприємств та установ (2019р. – 1, 2020р. – 0), аграрної політики і земельних відносин (2019р. – 65, 2020р. – 41), культури та культурної спадщини, туризму (2019р. – 3, 2020р. – 1).

Проте збільшилась їх кількість з питань охорони здоров'я (2019р. – 25, 2020р. – 62), праці і заробітної плати (2019р. – 6, 2020р. – 15), економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва (2019р. – 6, 2020р. – 10), екології та природних ресурсів (2019р. – 9, 2020р. – 17).

На рівні залишилась кількість звернень громадян з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (2019р. – 7, 2020р. – 7), житлової політики (2019р. – 6, 2020р. – 6) та освіти (2019р. – 11, 2020р. – 11).

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

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

Людмила ТІШИНА