

ДОВІДКА

про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2021 рік у Кропивницькому районі

Робота із зверненнями громадян в районній державній адміністрації здійснюється відповідно до вимог законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», 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 врегулювання 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 звітного періоду прозвітували з питань організації роботи із зверненнями громадян начальники: управління соціального захисту населення; відділу фінансів; архівного відділу; відділу інфраструктури, містобудування, архітектури, житлово-комунального господарства, економічного та агропромислового розвитку; відділу організації діяльності центрів надання адміністративних послуг, цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації; відділу освіти, охорони здоров'я, культури, молоді та спорту; 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»; головний лікар комунального некомерційного підприємства Кропивницької районної ради «Кропивницька центральна районна лікарня».

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).

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: 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 отримують 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 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 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 2021 року було перевірено роботу з питань звернень громадян в управлінні соціального захисту населення; відділі фінансів; архівному відділі; відділі інфраструктури, містобудування, архітектури, житлово-комунального господарства, економічного та агропромислового розвитку; відділі організації діяльності центрів надання адміністративних послуг, цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації; відділі освіти, охорони здоров'я, 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». Надані доручення по усуненню недоліків, виявлених під час перевірки.

До районної державної адміністрації протягом 2021 року надійшло 1901 звернення громадян (в тому числі через Кіровоградський регіональний контактний центр – 531, Урядову гарячу лінію – 1254 та гарячу лінію голови райдержадміністрації - 24), що на 1359 більше порівняно з 2020 роком та 8 інформаційних запитів.

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, збільшилось на 7 і становить 52. Кількість звернень на особистому прийомі керівництва райдержадміністрації становить 40 (2020р. – 47), з них: 18 звернень прийнято на особистих виїзних прийомах.

Колективних звернень надійшло 13 (2020р. – 10), повторних – 0 (2020р. - 0), неодноразових – 40 (2020р. – 16). Всього з урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 2216 осіб, що на 1454 більше порівняно з минулим роком.

У зверненнях було порушено 1922 питання. За змістом порушених громадянами питань: 1403 – соціального захисту, 225 – транспорту і зв'язку, 89 – охорони здоров'я, 41 – аграрної політики і земельних відносин, 40 – діяльності органів місцевого самоврядування, 21 – питання комунального господарства, 16 – екології та природних ресурсів, 12 – праці і заробітної плати, 12 – освіти, 12 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, 11 – житлової політики, 8 – захисту прав дітей, 5 – діяльності місцевих органів виконавчої влади, 3 – економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва, 2 – молоді, фізичної культури і спорту, 1 – культури та культурної спадщини, 21 – інші питання.

Найбільше до районної державної адміністрації надійшло звернень із питань соціального захисту (1403).

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

Із 1901 звернення, що надійшли до райдержадміністрації, вирішено позитивно 1065, роз'яснено – 779, надіслано за належністю – 8 та знаходяться у роботі – 49. За результатами розгляду інформаційних запитів заявникам надані відповідні інформації у визначений законом термін.

Аналіз звернень за їх видами показує, що з усіх звернень, що надійшли до райдержадміністрації за звітний період: 1854 – становлять заяви (клопотання), 46 – скарги, 1 – пропозиції.

Протягом звітнього періоду звернення надходили від пенсіонерів (2021р. – 270, 2020р. – 98), осіб з інвалідністю (2021р. – 150, 2020р. – 30), матерів-героїнь (2021р. – 3, 2020р. – 0), учасників бойових дій (2021р. – 56, 2020р. – 6), дітей війни (2021р. – 21, 2020р. – 2), ветеранів праці (2021р. – 4, 2020р. – 3), осіб з

інвалідністю внаслідок війни (2021р. – 6, 2020р. – 0), одиноких матерів (2021р. – 131, 2020р. – 24), учасників війни (2021р. – 0, 2020р. – 2), багатодітних сімей (2021р. – 136, 2020р. – 20) та учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС (2021р. – 11, 2020р. – 3), 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, 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.

Зменшилась кількість звернень з питань комунального господарства (2021р. – 21, 2020р. – 36), праці і заробітної плати (2021р. – 12, 2020р. – 15), економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва (2021р. – 3, 2020р. – 10), екології та природних ресурсів (2021р. – 16, 2020р. – 17).

Проте збільшилась їх кількість з питань охорони здоров'я (2021р. – 89, 2020р. – 62), транспорту і зв'язку (2021р. – 225, 2020р. – 81), соціального захисту (2021р. – 1403, 2020р. – 239), діяльності місцевих органів виконавчої влади (2021р. – 5, 2020р. – 0), діяльності органів місцевого самоврядування (2021р. – 40, 2020р. – 5), сімейної, гендерної політики, захисту прав дітей (2021р. – 8, 2020р. – 1), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (2021р. – 12, 2020р. – 7), житлової політики (2021р. – 11, 2020р. – 6) та освіти (2021р. – 12, 2020р. – 11).

На рівні залишилась кількість звернень громадян з питань аграрної політики і земельних відносин (2021р. – 41, 2020р. – 41), культури та культурної спадщини, туризму (2021р. – 1, 2020р. – 1).

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