

**Про стан роботи із зверненнями  
громадян, що надійшли до районної  
державної адміністрації у  
січні-червні 2019 року**

Райдержадміністрацією та органами місцевого самоврядування району вживаються заходи щодо поліпшення організації роботи із зверненнями громадян 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", інших нормативних актів.

Забезпечено умови для звернення громадян у письмовому вигляді, в тому числі надіслані з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку, під час проведення особистих прийомів, особистих виїзних прийомів, шляхом здійснення телефонного дзвінка.

Стан роботи із зверненнями громадян аналізується на засіданнях колегії райдержадміністрації, її структурних підрозділів, засіданнях виконавчих комітетів сільських рад.

Продовжується практика звітування сільських голів перед головою райдержадміністрації з питання стану роботи із зверненнями громадян.

Забезпечено щоденне функціонування "телефону довіри" та телефонної "гарячої лінії" у райдержадміністрації та структурних підрозділах райдержадміністрації.

Щомісяця проводяться засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Згідно із графіком забезпечено проведення перевірок дотримання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації та сільських радах.

Постійно здійснюється аналіз та узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян.

Організовано роботу щодо проведення особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації, її структурних підрозділів, сільськими головами.

Забезпечено розгляд звернень громадян, що надходять через Урядову телефонну "гарячу лінію", Кіровоградський обласний контактний центр та телефонні "гарячі лінії" керівництва райдержадміністрації.

Інформація про роботу із зверненнями громадян щоквартально висвітлюється у районній газеті „Новоукраїнські новини” та розміщується на офіційному веб-сайті райдержадміністрації.

Протягом січня - червня 2019 року до райдержадміністрації надійшло всього 395 звернень, що на 112 звернень менше, ніж за відповідний період минулого року (за 6 місяців 2018 року – 507 звернень).

На особистому прийомі прийнято 77 громадян, що на 11 менше, ніж у попередньому році (2018 рік - 88), з них - 36 громадян зареєстровано на виїзних прийомах, що на 7 менше, ніж у попередньому році.

Особисто головою райдержадміністрації протягом звітнього періоду прийнято 27 громадян на особистих та 12 громадян на виїзних прийомах.

Поштою надійшло 20 звернень ( 2018 рік - 24 звернення).

Кількість звернень через вищі органи влади склала 261 звернення, що на 85 звернень менше, ніж у попередньому році (2018 рік - 346 звернень).

Загальна кількість людей, що звернулися – 425, що на 130 осіб менше відповідного періоду 2018 року (у 2018 році - 555).

Колективних звернень надійшло 6, що на 1 менше (2018 рік - 7 звернень).

Зменшилася кількість скарг на 10 і складає 19 (у 2018 році – 29).

Зменшилася на 4 кількість звернень, що надійшли через обласну державну адміністрацію, і становить 9 звернень.

У 2019 році через офіційний веб-сайт райдержадміністрації надійшло 3 електронних звернення та 2 інформаційних запити.

За звітний період на розгляд до райдержадміністрації повторних звернень не надходило.

Найчастіше на розгляд до райдержадміністрації надходили звернення від мешканців м. Новоукраїнки – 156 (39,4 % від загальної кількості), Рівнянської сільської ради – 54, Глодоської сільської ради – 25, Новомиколаївської сільської ради – 24, Іванівської сільської ради – 19, Приютівської сільської ради – 17, Малопомічнлянської – 14 звернень.

Найбільшу частку від усіх звернень склали питання соціального захисту населення (51,5%): призначення та виплати соціальної допомоги, житлової субсидії, виплати допомоги на дітей, надання матеріальної допомоги на лікування. Всього таких звернень надійшло 209, що на 66 звернень менше, ніж у попередньому році.

Особлива увага приділяється зверненням членів сімей військовослужбовців, які загинули у зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, членів їх сімей.

На другому місці – питання комунального господарства, кількість яких збільшилася на 8 та становить 55 питань. Найчастіше громадяни звертались з питань розчищення від снігу автошляхів та вулиць населених пунктів району у зимовий період, відновлення електропостачання та водопостачання, ремонту доріг та покращення благоустрою населених пунктів району.

На третьому місці за кількістю питань з охорони здоров'я – 45 звернень. Найчастіше громадяни порушували питання щодо забезпечення хворих безкоштовними ліками - препаратами інсуліну та іншими безкоштовними медичними препаратами за програмою "Доступні ліки" в аптеках району, у тому числі за електронними рецептами.

Зменшилась кількість звернень, що надійшли до райдержадміністрації через Кіровоградський обласний контактний центр та Урядову „гарячу лінію”. У 2019 році надійшло таких 251 звернення, що на 81 звернень менше, ніж у попередньому році.

За результатами розгляду з 395 звернень, які надійшли протягом звітнього періоду, вирішено позитивно - 121 (30,6%) звернення.

З метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, забезпечення об'єктивного, всебічного і вчасного їх розгляду відповідно до вимог чинного законодавства України та 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":

1. Рекомендувати Рівнянському, Глодоському, Новомиколаївському Іванівському, Приютівському, Малопомічянському сільським головам Новоукраїнського району Кіровоградської області вжити дієві заходи щодо усунення причин, що породжують скарги громадян до органів вищого рівня, вирішення яких є у компетенції органів місцевого самоврядування.

2. Першому заступнику голови районної державної адміністрації, заступнику голови районної державної адміністрації, керівнику апарату районної державної адміністрації, керівникам структурних підрозділів районної державної адміністрації, рекомендувати сільським головам:

забезпечити неухильне виконання 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";

встановити дієвий контроль за остаточним вирішенням проблем, які порушують громадяни, не допускати порушення термінів розгляду звернень, перебування звернень на контролі тривалий час;

не допускати фактів надання неповних, неконкретних, неточних відповідей;

з'ясовувати причини, що породжують повторні звернення громадян та аналізувати випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді порушених у зверненні питань; забезпечити проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення;

приділяти особливу увагу вирішенню проблем 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, ветеранів війни та праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, самотніх матерів, осіб з інвалідністю та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки;

щокварталу на офіційному веб-сайті райдержадміністрації оприлюднювати узагальнені відомості про організацію роботи із зверненнями громадян, вирішення порушених у них питань, забезпечити постійне інформування населення про кроки влади у вирішенні проблем, які хвилюють громадян;

про стан виконання даного розпорядження інформувати загальний відділ апарату райдержадміністрації щокварталу до 05 числа місяця, наступного за звітним періодом, протягом 2019 року.

### 3. Загальному відділу апарату районної державної адміністрації:

продовжити забезпечення виконання 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";

узагальнювати інформації та готувати довідку голові районної державної адміністрації щокварталу до 10 числа місяця, наступного за звітним періодом, протягом 2019 року;

оприлюднювати щоквартально на офіційному веб-сайті райдержадміністрації узагальнені відомості про організацію роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань.

4. Зняти з контролю розпорядження голови райдержадміністрації від 29 січня 2019 року № 34-р "Про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації у 2018 році".

5. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Марченка М.М.

**Перший заступник голови  
районної державної адміністрації**

**Віктор КУРТИЧАН**