

**Про стан роботи із зверненнями громадян,
які надійшли до райдержадміністрації у першому півріччі 2020 року**

Райдержадміністрація та органи місцевого самоврядування району протягом першого півріччя 2020 року проводили роботу щодо забезпечення реалізації права громадянина на звернення у письмовому вигляді, на особистих та особистих виїзних прийомах, шляхом здійснення телефонного дзвінка, використання електронної пошти для написання електронних звернень.

До районної державної адміністрації протягом січня – червня 2020 року до райдержадміністрації надійшло 280 звернень громадян, що на 115 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

Із загальної кількості звернень до керівництва райдержадміністрації на особистих та особистих виїзних прийомах звернулося 39 громадян, що на 38 громадян менше порівняно з відповідним періодом 2019 року. За допомогою засобів телефонного зв'язку надійшло 15 звернень від громадян, що на 22 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року. Надійшло поштою (електронною поштою) 15 звернень, що на 5 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

Кількість звернень через вищі органи влади склала 210 звернень, що на 51 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

З них через:

Офіс Президента України – 0 звернень (2019 рік – 0);

Кабінет Міністрів України – 0 звернень (2019 рік – 0);

Верховну Раду України – 0 звернень (2019 рік – 0);

обласну державну адміністрацію - 13 звернень (2019 рік -9);

урядову «гарячу» телефонну лінію – 112 звернень (2019 рік – 158);

Кіровоградський обласний контактний центр на «гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації» – 85 звернення (2019 рік -93);

через інші органи влади – 1 звернення (2019 рік – 0).

За відповідний період колективних звернень не надходило, що на 5 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

Повторних звернень 0 (2019 рік – 0).

Неодноразових звернень 6, що на 17 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

Дублетних – 0, що на 1 звернення менше порівняно з відповідним періодом 2019 року.

У зверненнях, що надійшли до райдержадміністрації, порушено 291 питання, що на 89 менше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

Найчастіше з звітному періоді громадяни порушували у своїх зверненнях питання соціального захисту населення – 158. Найбільше звернень надійшло від жителів міста Новоукраїнки.

На другому місці – питання охорони здоров'я - 39 питань. Найчастіше громадяни звертались з питань роботи екстреної медичної допомоги, 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, належної роботи медичних пунктів.

На третьому місці за кількістю питання з аграрної політики - 28. Найчастіше громадяни порушували питання щодо виділення земельної ділянки для ведення особистого селянського господарства, врегулювання земельних орендних відносин з орендарями земельних паїв.

Протягом січня – червня 2020 року надано грошову допомогу на вирішення матеріально-побутових проблем громадянам району:

з державного бюджету - 8 громадянам на суму 6 600 грн.;

з районного бюджету - 20 громадянам на суму 97 700 грн.;

з обласного бюджету - 36 громадянам на суму 78 500 грн.

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.

Відповідно до Комплексної програми підтримки учасників антитерористичної операції та членів сімей – мешканців Новоукраїнського району на 2014-20120 роки, затвердженої рішенням Новоукраїнської районної ради від 23 грудня 2015 року № 17 у січні – червні 2020 року 4 членам сімей загиблих учасників АТО/ООС надано часткову компенсацію на оплату житлово-комунальних послуг (у розмірі 1260,00 грн.).

Усі звернення, що надходять до райдержадміністрації, розглядаються її керівництвом та даються відповідні доручення виконавцям. Автори звернень обов'язково повідомлялися про результати розгляду.

Протягом січня-червня 2020 року 2 звернення надіслано за належністю (ст.7 Закону України "Про звернення громадян"), на 182 звернення – надано роз'яснення по суті порушених питань; 80 – вирішено позитивно, 10 перебувають у стадії розгляду, відмовлено в задоволенні – 0, 6 – не підлягають розгляду (ст.8 і 17 Закону України "Про звернення громадян").

Усі звернення, що надійшли до райдержадміністрації протягом звітного періоду, розглядалися об'єктивно та своєчасно, 28,6 % звернень вирішено позитивно.

На виконання 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" протягом першого півріччя 2020 року забезпечено:

1) щомісячне проведення засідань районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (засідання комісії проведені 28 січня, 25 лютого, 24 березня, 28 квітня, 26 травня, 30 червня 2020 року);

2) звітування сільських голів перед головою районної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян. Протягом січня – червня 2020 року перед головою районної державної адміністрації прозвітували голови Захарівської та Фурманівської сільських рад;

3) звітування керівників структурних підрозділів райдержадміністрації перед головою районної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян. Протягом січня - червня 2020 року перед головою районної державної адміністрації прозвітували в.о. начальника відділу освіти, культури, молоді та спорту районної державної адміністрації Олена Матвієнко, та начальник служби у справах дітей райдержадміністрації Лариса Миронескул;

4) проведення особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації;

5) проведення перевірок роботи із зверненням громадян. Протягом січня-червня 2020 року працівниками сектору документообігу та звернень громадян апарату райдержадміністрації надано практичну допомогу та перевірено роботу із зверненнями громадян у таких структурних підрозділах райдержадміністрації: відділу освіти, культури, молоді та спорту районної державної адміністрації, службі у справах дітей райдержадміністрації та Захарівській, Фурманівській сільських радах;

б) роботу "гарячої телефонної лінії";

7) роботу "інтернет-приймальні"

8) періодичне висвітлення інформації про роботу із зверненням громадян у районній газеті "Новоукраїнські новини", а саме: 25 квітня 2020 року № 17 було опубліковано довідку про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Новоукраїнської районної державної адміністрації протягом січня – березня 2020 року порівняно з відповідним періодом 2019 року", 11 липня 2020 року № 28 розміщено довідку про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Новоукраїнської районної державної адміністрації протягом січня – червня 2020 року порівняно з відповідним періодом 2019 року.

Також довідки про роботу із зверненнями громадян щокварталу розміщуються на офіційному вебсайті районної державної адміністрації.

Враховуючи, що рівень роботи із зверненнями громадян є важливим чинником довіри громадян до влади, 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 Семенасти́вському сільському голові – Кутюк Н.О. вжити заходи щодо усунення причин, що породжують скарги громадян даної території до органів вищого рівня, вирішення яких є у компетенції органів місцевого самоврядування.

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

1) 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";

2) забезпечити рівень організації роботи забезпечити рівень організації роботи із зверненнями громадян відповідно до показників, визначених постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 № 630 "Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади";

3) постійно вживати дієві заходи щодо неухильного виконання вимог Закону України "Про звернення громадян", Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (з урахуванням змін та доповнень);

4) забезпечити проведення особистого прийому громадян та особистого виїзного прийому відповідно до затверджених графіків;

5) узяти під особистий контроль розгляд звернень та забезпечити проведення першочергового особистого прийому Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня";

6) забезпечувати створення сприятливих умов для відвідувачів у місцевих органах виконавчої влади, органах місцевого самоврядування, установах та організаціях;

7) продовжити проведення щоденного моніторингу звернень громадян, постійне впровадження заходів щодо виявлення проблемних питань мешканців району з метою упередження надходження повторних та неодноразових звернень;

8) установити дієвий контроль за повним, кваліфікованим і об'єктивним розглядом звернень громадян, дотриманням встановлених законодавством термінів їх розгляду та своєчасним наданням відповідей авторам звернень;

9) особливу увагу приділяти розгляду звернень 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, операції об'єднаних сил, членів їх сімей, ветеранів війни та праці, громадян, які постраждали

внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки;

10) забезпечити оперативний розгляд звернень, які надходять через Кіровоградський обласний контактний центр, та своєчасне інформування заявників про результати розгляду з наданням копії відповіді обласному контактному центру.

11) про стан виконання даного розпорядження інформувати сектор документообігу та звернень громадян апарату райдержадміністрації щокварталу до 01 числа місяця, наступного за звітним періодом, протягом другого півріччя 2020 року та січня 2021 року.

3. Сектору документообігу та звернень громадян апарату райдержадміністрації:

1) продовжити у другому півріччі 2020 року вивчення роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації, сільських радах згідно із затвердженим графіком, вносити відповідні пропозиції щодо її поліпшення;

2) здійснювати постійний моніторинг звернень громадян, які надходять до райдержадміністрації, виконавчих комітетів сільських рад, доводити результати моніторингу до відома голови райдержадміністрації, керівництва райдержадміністрації, виконавчих комітетів сільських рад для відповідного реагування;

3) узагальнювати інформації та готувати довідки голові районної державної адміністрації щокварталу до 05 числа місяця, наступного за звітним періодом, протягом другого півріччя 2020 року та січня 2021 року.

4. Зняти з контролю розпорядження голови райдержадміністрації від 07 лютого 2020 року № 40-р "Про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації у 2019 році".

5. Контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою.

**Голова районної
державної адміністрації**

Віталій ПАСТУШЕНКО