

Про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації у 2019 році

Протягом 2019 року райдержадміністрація та органи місцевого самоврядування району 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.

Всього до районної державної адміністрації протягом 2019 року надійшло 719 звернень громадян, що на 290 менше порівняно з відповідним періодом 2018 року.

Із загальної кількості звернень до керівництва райдержадміністрації на особистих та особистих виїзних прийомах звернулося 149 громадян, що на 10 менше порівняно з відповідним періодом 2018 року. За допомогою засобів телефонного зв'язку 52 звернень від громадян, що на 34 менше порівняно з відповідним періодом 2018 року. Надійшло електронною поштою 27 звернень, що на 24 менше порівняно з відповідним періодом 2018 року.

Кількість звернень через вищі органи влади склала 491 звернення, що на 222 менше порівняно з відповідним періодом 2018 року.

З них через:

Офіс Президента України – 0 звернень (2018 рік - 1);

Кабінет Міністрів України – 0 звернень (2018 рік - 0);

Верховну Раду України – 0 звернень (2018 рік - 0);

обласну державну адміністрацію - 22 звернення (2018 рік -24);

урядову "гарячу" лінію – 299 звернень (2018 рік – 391);

через Кіровоградський обласний контактний центр на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" - 166 звернення (2018 рік - 292);

через інші органи влади – 4 звернення (2018 рік - 0).

Загальна кількість людей, що звернулися – 719, що на 290 громадян менше порівняно з відповідним періодом 2018 року.

Колективних звернень надійшло 7, що на 3 менше порівняно з відповідним періодом 2018 року.

Повторних звернень 1, що на 1 звернення більше порівняно з відповідним періодом 2018 року.

Неодноразових звернень 33, що на 48 менше порівняно з відповідним періодом 2018 року.

Дублетних – 3, що на 17 звернень менше порівняно з відповідним періодом 2018 року.

У зверненнях, що надійшли до райдержадміністрації, порушено 724 питання, що на 305 менше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

Найчастіше з звітному періоді громадяни порушували у своїх зверненнях питання соціального захисту населення - 356. Найбільше звернень надійшло від жителів міста Новоукраїнки.

На другому місці – питання комунального господарства - 86 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 – 82 звернення. 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, питання роботи патолого-анатомічного відділення комунального некомерційного підприємства "Новоукраїнська центральна районна лікарня" Новоукраїнської районної ради.

На четвертому місці за кількістю питань з аграрної політики - 66. Найчастіше громадяни порушували питання щодо виділення земельної ділянки для ведення особистого селянського господарства, врегулювання земельних орендних відносин з орендарями земельних паїв.

Протягом 2019 року надано грошову допомогу на вирішення матеріально-побутових проблем громадянам району:

з державного бюджету - 16 громадянам на суму 12 300 грн.;

з обласного бюджету - 65 громадянам суму 110 100 грн.

з районного бюджету - 45 громадянам на суму 140 200 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 2019 році 13 учасникам антитерористичної операції та членів сімей надано матеріальну допомогу на суму 55 200 грн.; надавалася щорічна матеріальна допомога до Дня незалежності України (у розмірі 1000,00 грн.); на сплату за житлово-комунальні послуги (у розмірі 300,00 грн.). Також у звітний період направлено на оздоровлення до дитячих оздоровчих закладів 4 дитини із сімей учасників бойових дій у зоні АТО.

Протягом 2019 року до Кіровоградського обласного контактного центру на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" від жителів Новоукраїнського району надійшло 166 дзвінків громадян, що на 126 менше порівняно з відповідним періодом минулого року.

На урядову "гарячу" лінію від жителів Новоукраїнського району надійшло 299 дзвінків громадян, що звернень що на 92 менше порівняно з відповідним періодом минулого року.

Найчастіше на розгляд до райдержадміністрації надходили звернення від мешканців м. Новоукраїнки – 247, Рівнянської сільської ради – 113, Новомиколаївської сільської ради – 63, Глодоської сільської ради – 35, Малотимошівської сільської ради – 32, Іванівської сільської ради – 26, Приютівської сільської ради – 28, Малопомічнлянської сільської ради – 14 звернень, Кропивницької сільської ради – 13 звернень.

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

Протягом січня-грудня 2019 року 16 звернень надіслано за належністю (ст.7 Закону України "Про звернення громадян"), на 503 – надано роз'яснення по суті порушених питань; 165 – вирішено позитивно, 18 перебувають у стадії розгляду, відмовлено в задоволенні – 5, 12 – не підлягають розгляду (ст.8 і 17 Закону України "Про звернення громадян").

Усі звернення, що надійшли до райдержадміністрації протягом звітнього періоду, розглядалися об'єктивно та своєчасно, 22,9 % звернень вирішено позитивно.

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 Рівнянському, Глодоському, Іванівському, Новомиколаївському, Малотимошівському 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, керівнику апарату районної державної адміністрації, керівникам структурних підрозділів районної державної адміністрації, рекомендувати сільським головам:

- 1) розглянути на засіданнях виконавчих комітетів сільських рад, нарадах підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2019 році та стан 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";

2) 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 і доповнень);

4) узяти під особливий 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";

5) 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, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів, осіб з інвалідністю та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки;

6) продовжити щоденний моніторинг звернень громадян, постійне впровадження заходів щодо виявлення проблемних питань жителів сіл району з метою упередження надходження повторних та неодноразових звернень;

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

8) забезпечити оперативний розгляд звернень, які надходять через урядову "гарячу" лінію та через Кіровоградський обласний контактний центр на "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації", та своєчасне інформування заявників про результати розгляду з наданням копій відповідей обласному контактному центру.

9) про стан виконання даного розпорядження інформувати сектор документообігу та контролю апарату райдержадміністрації щокварталу до 01 числа місяця, наступного за звітним періодом, протягом 2020 року.

3. Сектору документообігу та контролю апарату райдержадміністрації:

1) продовжити у 2020 році забезпечення 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;

3) щокварталу у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті райдержадміністрації оприлюднювати узагальнені відомості про організацію роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань, забезпечити постійне інформування населення про кроки влади у вирішенні проблем, які хвилюють громадян.

4) узагальнювати інформації та готувати довідку голові районної державної адміністрації щокварталу до 05 числа місяця, наступного за звітним періодом, протягом 2020 року.

4. Зняти з контролю розпорядження голови райдержадміністрації від 30 липня 2019 року № 220-р "Про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації у січні-червні 2019 року".

5. Контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою.

**Голова районної
державної адміністрації**

Віталій ПАСТУШЕНКО