АНАЛІЗ

про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування району у 2018 році

Структурні підрозділи районної державної адміністрації, виконавчі комітети сільських рад району у 2018 році проводили роботу щодо забезпечення реалізації права громадянина на звернення у письмовому вигляді, через засоби електронного зв'язку (електронне звернення), викладене громадянином на особистому прийомі або засобами телефонного зв'язку через Урядову "гарячу лінію", Кіровоградський обласний контактний центр чи "гарячу лінію" керівництва районної державної адміністрації.

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" забезпечено проведення:

1) звітів сільських голів та керівників структурних підрозділів райдержадміністрації перед головою районної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян;

2) засідань районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян;

3) перевірок та днів контролю у структурних підрозділах райдержадміністрації та виконкомах сільських рад щодо роботи із зверненнями громадян.

Загальна характеристика звернень

До районної державної адміністрації протягом 2018 року надійшло 527 звернень, що на 49 менше у порівнянні з 2017 роком.

Через Верховну Раду України, Адміністрацію Президента України та Кабінет Міністр України у 2018 році звернень громадян до райдержадміністрації не надходило.

Збільшилася на 1 кількість звернень громадян району, які безпосередньо звернулися до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 24 (у 2017 році – 23).

У 2018 році безпосередньо до керівництва районної державної адміністрації, у тому числі під час особистих та особистих виїзних прийомів громадян, звернулося 54 особи, що на 2 звернення більше ніж у 2017 році (52).

У 2018 році зменшилася кількість колективних звернень і складає 1 звернення, у 2017 році – 10.

Колективне звернення до райдержадміністрації надійшло від жителів Богданівської сільської ради з питання сприяння у вирішенні питання безпритульних тварин (собак) у с.Богданівка.

У 2018 році зменшилася кількість:

анонімних звернень на 7 (у 2018 році – 4, у 2017 році – 11);

дублетних звернень на 1 (у 2018 році – 11, у 2017 році – 12).

Проте, зросла кількість:

неодноразових звернень на 6 (у 2018 році – 40, у 2017 році – 34).

Повторні звернення від громадян у 2018 році, як і у 2017 році не надходили.

Питома вага звернень, які надійшли від найменш соціально захищених категорій громадян, у 2018 році склала 25% від загальної кількості (132), за у 2017 році – 24,5% (141).

Найбільша кількість звернень надійшла від одиноких матерів 30 (22,7%), у 2017 році – 32 (22,7%); багатодітних сімей – 29 (22%), у 2017 році – 21 (14,9%), інвалідів І-ІІІ груп – 41 (31,1%), у 2017 році – 37 (26,2%).

Зменшилася на 8 кількість звернень від осіб категорії "діти війни" (у 2018 році – 4, у 2017 році – 12), на 11 – від учасників бойових дій (у 2018 році – 13, у 2017 році – 24), на 3 – кількість звернень, що надійшли від учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС (у 2018 році – 3, у 2017 році – 6).

Разом з тим, у 2018 році до органів влади звернулися 2 Матері-героїні, що на 1 менше ніж у 2017 році. Одна Мати-героїня з Богданівської сільської ради порушувала питання про надання роз'яснення з щодо отримання щорічної одноразової матеріальної допомоги, як Матері-героїня, іншу – з Дмитрівської сільської ради, турбувало питання виплаті коштів нарахованої субсидії на тверде паливо.

У 2018 році зросла кількість звернень від учасників війни (у 2018 році – 6 звернень, у 2017 році – 2). У своїх зверненнях дана категорія громадян порушували питання щодо пільгового перевезення пасажирів, безкоштовного забезпечення їх ліками та сприяння у виплаті чи призначенні їм субсидії на оплату житлово-комунальних послуг або тверде паливо.

У 2018 році із загальної кількості звернень (527), що надійшли до районної державної адміністрації, за результатами розгляду 43,3% вирішено позитивно (середньо обласний показник за 2018 рік склав 51,6%), надані роз'яснення – 47,6%; відповідно у 2017 році (576) ці показники становлять 48,6% та 48,3%.

У 2018 році із 67 запланованих особистих прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації проведено – 19, на яких прийнято 32 особи: головою райдержадміністрації – 9 прийомів, прийнято 19 осіб; заступником голови райдержадміністрації – 8 прийомів, прийнято – 10; керівником апарату райдержадміністрації – 2 прийоми, прийнято – 3 громадянина.

У 2018 році із 61 запланованого виїзного прийому громадян керівництвом райдержадміністрації проведено – 16 на яких було прийнято 22 особи, з них головою райдержадміністрації проведено 9 прийомів, на яких прийнято 14 осіб; заступником голови райдержадміністрації проведено 2 прийоми, прийнято – 2 громадян; керівником апарату райдержадміністрації 5 прийоми та прийнято 6 громадян. Порушень графіків особистого прийому без поважних причин не було.

Аналіз надходжень звернень громадян у 2018 році за територіальною ознакою свідчить про те, що значна кількість звернень надійшла від жителів

Богданівської – 82 (або 15,6% від загальної кількості звернень громадян), Дмитрівської – 64 (12,1%), Трепівської – 57 (10,8%) сільських рад.

Від громадян Мошоринської сільської ради надійшло 43 звернення (8,2%), Суботцівської – 41 (7,8%), Володимирівської – 39 (7,4%), Диківської – 33 (6,3%), Казарнянської – 30 (5,7%), Цибулівської – 25 (4,7%), Петрівської – 24 (4,6%), Іванковецької – 19 (3,6%).

Найменша кількість звернень надійшла від мешканців Пантазіївської – 12 (2,3%) та Макарської – 5 (0,9%) сільських рад.

Слід зазначити, що до райдержадміністрації у 2018 році також надходили звернення від громадян міста Знам'янка та інших населених пунктів області та країни – 53 (10%).

АНАЛІТИЧНО СТАТИСТИЧНИЙ ОГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ

Основні проблемні питання, що порушувалися у зверненнях громадян

Структура звернень громадян за актуальністю тематики у 2018 році залишилася на рівні 2017 року. Упродовж 2018 року у зверненнях громадян знайшли відображення нагальні проблеми, що турбують широкі верстви населення – це питання підвищення якості життя, здійснення соціально спрямованих заходів з метою підтримки вразливих верств населення, рівня соціальної допомоги, доступу до якісної медицини, розвитку ринку праці тощо.

У 2018 році громадяни порушили у своїх зверненнях 543 питань, що на 55 менше ніж у 2017 році (598).

Як і раніше, найбільшу частку (46,6%) становлять ***звернення громадян соціального захисту*** – 253 у 2018 році, проти 265 (-12) у 2017 році (44,3%).

У переважній більшості таких звернень порушувалися проблеми, пов'язані з нарахуванням житлової субсидії, невиплатою коштів у готівковій формі згідно з призначеною субсидією для придбання твердого побутового палива та скрапленого газу, перевіркою правильності її нарахування (153 звернення, що становить 60,5%, у 2017 році – 181 або 68,3%). Це спричинено відсутністю у громадян інформації про зміни у порядку її призначення. При цьому збільшилося число заявників, які просили надати роз'яснення чи консультацію щодо умов оформлення субсидій.

Найчастіше з даних питань зверталися жителі Дмитрівської сільської ради – 25, Трепівської – 21, Богданівської – 19, Мошоринської – 16, Диківської – 12, Петрівської – 11, Казарнянської – 10, Суботцівської та Цибулівської – по 9, Володимирівської – 8, Іванковецької – 7, Пантазіївської – 2, з інших міст – 4.

Другою значною складовою структури звернень громадян з питань соціального захисту є питання щодо надання матеріальної допомоги на вирішення соціально-побутових проблем та лікування (52, що становить 20,6%, у 2017 році – 47 або 17,7%). Найчастіше з цього питання зверталися жителі: Богданівської сільської ради – 9, Володимирівської – 8, Мошоринської – 7, Казарнянської – 6, Петрівської – 4, Дмитрівської та Макариської – по 3, Суботцівської – 2, Диківської, Трепівської та Цибулівської – по 1, з інших міст області – 7. Нажаль, це є індикатором низького рівня життя людей.

Громадяни пільгових категорій продовжують скаржитися стосовно відмови у безоплатному проїзді в автотранспорті на приміських автобусних маршрутах (Богданівська сільська рада – 2, Казарнянська – 1, Іванковецька – 1, м.Знам'янка – 1).

Серед звернень, пов'язаних ***з проблемами комунального господарства*** – 88, що становить 16,2% від загальної кількості, проти 86 (+2) або 14,3%, більша частина яких – 30 або 34,1% (у 2017 році відповідно – 32 або 37,2%) стосується санітарного стану, благоустрою населених пунктів сільських рад та прибудинкових територій тощо.

Питання розчистки доріг в населених пунктах від снігу та заметів порушували жителі Трепівської (7), Мошоринської (4), Казарнянської, Іванковецької, Володимирівської, Дмитрівської (по 2), Богданівської (1) сільських рад та м.Знам'янка –2.

Жителі сіл району переймалися проблемами:

ремонту доріг в населених пунктах (18, проти 19 у 2017 році; відповідно – 20,4% та 22,1%) – Дмитрівка, Петрове, Пантазіївка, Іванківці (по 1 зверненню), Суботці (2), Трепівка (3), інші - 9;

електропостачанням населених пунктів, будинків (19, проти 17 у 2017 році; відповідно – 21,6% та 19,8%) – Володимирівка (5 звернень), Богданівка, Суботці і Трепівка (по 3), Диківка та Мошорине (по 2), Дмитрівка (1);

відновленням водопостачання (2, проти 7; відповідно – 2,3% та 6,5%) – Богданівка (1), Суботці (1);

плата за житло та комунальні послуги – 3, у 2017 році такі звернення не надходили, що становить 3,4% від загальної кількості звернень з питань комунального господарства. По 1 зверненню надійшло від жителів с.Диківка, с.Мошорине та с.Суботці.

по 1 зверненню до райдержадміністрації надійшло з питань теплопостачання (с.Богданівка) та гарячого та холодного водопостачання (с.Мошорине).

Суттєве зменшення звернень відбулося з ***питань аграрної політики та земельних відносин*** – 48, проти 62 (-14). Частка звернень даної тематики у їх структурі складає відповідно у 2018 році 8,8%, у 2017 році – 10,4%. Заявники продовжують нарікати на питання щодо прискорення оформлення землевпорядної документації, передачу в оренду земельних паїв, розрахунки за здані в оренду паї, відведення меж земельних ділянок, виділення земельної ділянки для ведення особистого селянського господарства тощо: Цибулівська та Суботцівська сільські ради – по 7 звернень, Дмитрівська – 6, Диківська – 5, Іванковецька – 4, Богданівська – 3, Петрівська, Трепівська та Казарнянська – по 2, Володимирівська – 1, інші населені пункти області та країни – 9.

Разом з тим, спостерігається тенденція зменшення звернень громадян, у яких порушувалися ***питання охорони здоров'я*** – 19 на 22 менше ніж у 2017

році (41). Частка звернень даної тематики у їх структурі складає відповідно у 2018 році 3,5%, у 2017 році – 6,8%.

Основне питання, яке громадяни порушували у даній категорії - це щодо забезпечення ліками: Богданівська та Петрівська сільські ради (по 2 звернення), Трепівська (1), Суботцівська (1), інші населені пункти області та країни (1) – забезпечення хворих на діабет інсуліном, придбання ліків відповідно до урядової програми "Доступні ліки".

Аналіз звернень громадян, які надійшли до районної державної адміністрації через Урядову гарячу лінію

Протягом 2018 року до районної державної адміністрації через Урядову "гарячу лінію" надійшло 210 звернень, що на 56 звернень менше ніж у 2017 році (266).

Частка звернень громадян району на Урядову "гарячу лінію" від загальної кількості звернень, що надійшли до райдержадміністрації у 2018 році (527), складає 39,8%, у 2017 році – 46,2% (576).

Активність у здійсненні дзвінків на урядову "гарячу лінію" виявили мешканці 12 сільських рад району.

Найбільше дзвінків від населення отримано із сільських рад: Дмитрівської та Трепівської – 27 (12,9%), Богданівської – 24 (11,4%), Мошоринської – 22 (10,5%), Суботцівська – 17 (8,0%), Цибулівської – 16 (7,6%), Казарнянської – 13 (6,2%).

Від жителів Володимирівської, Диківської та Петрівської сільських рад отримано – по 10 (4,8%) звернень, Пантазіївської – 9 (4,2%), Іванковецької – 5 (2,4%).

Не зверталися на Урядову гарячу лінію мешканці Макариської сільської ради.

Також, надійшло 20 звернень від жителів інших населених пунктів області та країни (9,5%).

Найбільш суттєві питання, які порушували громадяни у своїх зверненнях на Урядову "гарячу лінію":

соціального захисту населення (перегляд розміру трудової, соціальної пенсії; призначення і виплати соціальної допомоги, субсидій; надання матеріальної допомоги; виплата допомоги на дітей, декретних, аліментів) – 130 (-28), проти 158 за відповідний період 2017 року (59,4%), частка звернень з даного питання від загальної кількості (210) складає 61,9%;

комунального господарства (електропостачання будинків, санітарного стану та благоустрою населених пунктів району, ремонту доріг та вулиць) – 27 (-7), проти 34 за відповідний період 2017 року, частка звернень – 12,9%;

аграрної політики та земельних відносин – 11 (-16), проти 27 за відповідний період 2017 року, частка звернень з даного питання від загальної кількості (210) складає 5,2%;

транспорту та зв'язку - 13 (+7), проти 6 за відповідний період 2017 року, частка звернень – 6,2%.

Із усіх звернень, які надійшли до райдержадміністрації через Урядову "гарячу лінію" у 2018 році (210):

84 (-61) було вирішене позитивно, що складає 40% від загальної кількості звернень, за відповідний період 2017 року – 145 (54,5%) від загальної кількості дзвінків – 266;

на 109 (-12) звернень (51,9%) надані відповідні роз'яснення, за відповідний період 2017 року – 121 (45,5%);

1 (+1) направлене за належністю (0,5%), у 2017 році звернення за належністю не направлялися;

по 16 зверненнях (7,6%) вживаються заходи щодо їх вирішення.

У 2018 році відмов у задоволенні заяв громадян не було.

Найбільш ефективно вдалося вирішувати проблеми з питань комунального господарства – 51,9% (відповідно 27 – 14), з земельних питань – 45,5% (відповідно 11 – 5), транспорту та зв'язку – 38,5% (відповідно 13 – 5), соціального захисту – 38,5% (відповідно 130 – 50).

Аналіз звернень громадян, які надійшли до районної державної адміністрації через Кіровоградський обласний контактний центр

У 2018 році до районної державної адміністрації через Кіровоградський обласний контактний центр (далі – контактний центр) надійшло 164 звернення, що на 5 звернень більше ніж у 2017 році (159).

Частка звернень громадян району, які звернулися до контактного центру від загальної кількості звернень, що надійшли до райдержадміністрації у 2018 році (527), складає 31,1%, у 2017 році – 27,6% (576).

Активність в здійсненні дзвінків до контактного центру виявили мешканці 12 сільських рад району.

Найбільше дзвінків населення отримано із сільських рад: Дмитрівської – 23 (14,0%), Богданівської – 22 (13,4%), Трепівської – 21 (12,8%), Диківської – 14 (8,5%), Володимирівської – 13 (8,0%).

Від жителів Мошоринської та Іванковецької сільських рад отримано – по 10 (6,1%) звернень, Суботцівської та Казарнянської – по 6 (3,7%), Цибулівської – 5 (3,0%), Петрівської – 4 (2,4%) та 1-не (0,6%) – від громадян Пантазіївської сільської ради.

Не зверталися до Кіровоградського обласного контактного центру жителі Макариської сільської ради.

У 2018 році зареєстровано 29 звернень від жителів інших населених пунктів області та країни (17,7%).

Найбільш суттєві питання, які порушували громадяни у своїх зверненнях до контактного центру:

соціального захисту населення (призначення і виплати соціальної допомоги, субсидій, надання матеріальної допомоги) – 41 (+1), проти 40 у 2017 році, частка звернень з даного питання від загальної кількості (164) складає 25,0 %;

аграрної політики та земельних відносин – 16 (+3), проти 13 у 2017 році; частка звернень з даного питання від загальної кількості дзвінків (164) складає 9,8%;

комунального господарства (електропостачання будинків, санітарного стану та благоустрою населених пунктів району, ремонту доріг та вулиць) – 42 (+7), проти 35 у 2017 році, частка звернень – 25,6%;

роботи пасажирського транспорту та пільгового перевезення пасажирів – 17 (+5), проти 12 у 2017 році, частка звернень – 10,4%;

екології та природних ресурсів - 12 (+6), проти 6 у 2017 році, частка звернень – 7,3%.

Із усіх звернень (164), які надійшли до райдержадміністрації через контактний центр у 2018 році:

58 (-15) були вирішені позитивно, що складає 35,4% від загальної кількості звернень, у 2017 році – 73 (45,9%) від загальної кількості дзвінків – 159;

на 81 (0) звернення (49,4%) надані відповідні роз'яснення, у 2017 році – теж на 81 звернення були наданні роз'яснення (50,9%);

за належністю направлено 4 (-1) звернення (2,4%), проти 5 у 2017 році (3,1%);

по 21-му зверненню (12,8%) вживаються заходи щодо їх вирішення.

У 2018 році відмов у задоволені звернень не було.

Найбільш ефективно вдалося вирішити проблеми транспорту та зв'язку, житлово-комунальної сфери, охорони здоров'я та соціального захисту населення.

Аналіз звернень громадян на "гарячі лінії" керівництва райдержадміністрації

Відповідно до розпорядження голови райдержадміністрації від 01 лютого 2018 року № 31-р "Про телефону "гарячу лінію" голови Знам'янської районної державної адміністрації" та з метою оперативного реагування на гострі проблеми мешканців району, невідкладного вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян у районній державній адміністрації забезпечено функціонування "гарячої" телефонної лінії.

Телефонні "гарячі лінії" проводяться відповідно до щомісячних графіків, які затверджені головою райдержадміністрації, публікуються на сторінках районної газети "Сільське життя" та оприлюднюються на веб-сайті райдержадміністрації.

У 2018 році було заплановано проведення 46 "гарячих ліній", забезпечено проведення – 20, прийнято 27 дзвінків від громадян.

Відповідно до розпорядження голови райдержадміністрації від 01 лютого 2018 року № 32-р "Про організацію роботи "телефону довіри" працює телефон довіри при районній державній адміністрації. У 2018 році дзвінки не надходили.

Інформування громадськості з питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях

Районна державна адміністрація та її структурні підрозділи постійно повідомляють громадськість про функціонування "гарячої лінії" керівництва райдержадміністрації через районну газету Сільське життя".

Узагальнені відомості про організацію роботи із зверненнями громадян розміщені на веб-сайті райдержадміністрації. У розділі "Адміністрація" створена рубрика "Звернення громадян", яка складається з розділів: "Порядок звернення громадян", "Особистий кабінет заявника", "Нормативно-правова база", "Графіки прийомів громадян", "Районна постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян", "Стан роботи зі зверненнями громадян", "Графік особистого звітування перед головою районної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян", "Графік проведення перевірок стану додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації та виконкомах сільських рад", "Роз'яснення з актуальних питань". Матеріали рубрик та розділів постійно оновлюються.

Крім того, зазначені матеріали висвітлюються на сторінках районної газети "Сільське життя", а саме:

Іванова А.І. Розгляд звернень громадян (від 27.01.2018 року №4);

Окуненко М. Про підсумки роботи із зверненнями громадян (від 03.02.2018 року №5, від 10.02.2018 року №6);

Оголошення про функціонування "телефону довіри" у райдержадміністрації (від 10.02.2018 року №6);

Оголошення про функціонування телефонної "гарячої лінії голови Знам'янської районної державної адміністрації" (від 10.02.2018 року №6);

Оголошення про прийом громадян керівництвом управління державної виконавчої служби ГТУЮ у Кіровоградській області в с.Мошорине (від 10.02.2018 року №6);

Оголошення про прийом громадян керівником Знам'янської місцевої прокуратури с.Трепівка та с.Казарня (від 10.02.2018 року №6).

Окуненко М. Про підсумки роботи із зверненнями громадян у І кварталі 2018 року" (від 14.04.2018, №15);

Когатько С. Нові правила розгляду звернень громадян (від 05.05.2018 року №18);

Графік особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації (від 19.05.2018 року №20);

Графік особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації (від 16.06.2018 року №24);

На звернення громадян реагують (від 07.07.2018 року №27);

Окуненко М. Звернення громадян – шлях до вирішення проблем, що турбують жителів району (від 02.11.2018 року №43).

Протягом 2017 року у районній газеті "Сільське життя" опубліковано 40 статей з актуальних питань, які порушували громадяни у своїх зверненнях до органів виконавчої влади усіх рівнів відповідно до графіка, затвердженого головою райдержадміністрації 10 січня 2018 року.

Разом з тим, у роботі із зверненнями громадян структурними підрозділами райдержадміністрації та виконкомами сільських рад не було забезпечено на належному рівні:

1) проведення особистих, у тому числі й особистих виїзних, прийомів громадян;

2) роботу телефонних "гарячих ліній";

2) періодичне висвітлення інформації про роботу із зверненнями громадян у засобах масової інформації.

Мали місце випадки порушення ведення діловодства на звернення громадян в апараті райдержадміністрації. На що головою районної державної адміністрації 25 жовтня 2018 року були затверджені заходи щодо усунення зазначених недоліків.

Висновки: стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування району у 2018 році, вважати задовільним.

Пропозиції:

1. Керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, виконкомам сільських рад району забезпечити:

1) 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) сприяння створенню необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на звернення до органів державної влади;

3) зосередження особливої уваги до вирішення проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, члени сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовці, які брали або беруть участь у проведенні Операції об'єднаних сил на сході України, членів їх сімей, одинокі матері, діти-сироти, діти, які знаходяться під опікою, багатодітні сім’ї та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;

4) аналіз причин надходження повторних звернень громадян та випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, не допускати упередженості, халатності та формалізму при розгляді порушених у зверненні питань;

5) дотримання термінів та об'єктивності під час розгляду звернень;

6) не допущення фактів надання неоднозначних, необґрунтованих або неточних відповідей на звернення громадян;

7) оприлюднення щокварталу у засобах масової інформації та на веб-сайті райдержадміністрації узагальнених відомостей про організацію роботи із зверненнями громадян, вирішення порушених у них питань.

2. Відділу організаційної роботи, комунікацій з громадськістю, інформаційної діяльності та звернень громадян апарату райдержадміністрації:

1) продовжити вивчення стану організації роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації та виконкомах сільських рад району згідно із затвердженим графіком, вносити відповідні пропозиції щодо її поліпшення;

2) узагальнювати інформації, надані структурними підрозділами райдержадміністрації та сільськими, селищними радами та готувати довідки голові районної державної адміністрації щокварталу до 15 числа місяця, наступного за звітним періодом, протягом 2019 року;

3) щокварталу у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті райдержадміністрації оприлюднювати узагальнені відомості про організацію роботи із зверненнями громадян, вирішення порушених у них питань;

Провідний спеціаліст відділу організаційної роботи, комунікацій з громадськістю, інформаційної діяльності та звернень громадян апарату райдержадміністрації **М.ОКУНЕНКО**