

## АНАЛІЗ

стану роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації у I кварталі 2019 року

Структурні підрозділи районної державної адміністрації, виконавчі комітети сільських рад району у I кварталі 2019 року 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**

Забезпечення реалізації громадянами району конституційного права на звернення, посилення персональної відповідальності посадових і службових осіб за об'єктивний, неупереджений і своєчасний розгляд звернень громадян, вирішення порушених у них проблем – такими критеріями керується у своїй роботі керівництво райдержадміністрації.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Порушень термінів розгляду звернень громадян на даний час не було. Безпідставної відмови у задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень не виявлено.

На кожне звернення надається письмова відповідь. У разі відмови громадянину у задоволенні його вимог, викладених у його зверненні, у письмових відповідях, в обов'язковому порядку, надається роз'яснення оскарження прийнятих рішень.

Взято під особистий контроль питання розгляду звернень та забезпечено проведення першочергового особистого прийому членів сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні Операції об'єднаних сил на сході України, членів їх сімей,

ветеранів війни та праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів.

Розпорядженням голови районної державної адміністрації від 18 серпня 2017 року №239-р затверджений графік особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації у новій редакції. Графіком передбачено проведення особистих прийомів громадян головою районної державної адміністрації, його заступниками та керівником апарату райдержадміністрації два рази на місяць, а також – два рази на місяць особистих виїзних прийомів, які щомісячно затверджуються окремими графіками та доводяться до відома населення через районну газету "Сільське життя".

Протягом січня-березня 2019 року із 18 запланованих особистих прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації проведено – 5, на яких прийнято 11 осіб: головою райдержадміністрації – 4 прийоми, прийнято 8 осіб; заступником голови райдержадміністрації – 1 прийом, прийнято – 3; керівником апарату райдержадміністрації – 0 прийоми, прийнято – 0 громадянина.

Протягом січня-березня 2019 року із 14 запланованих виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації проведено – 1 на якому було прийнято 1 особу, з них головою райдержадміністрації проведено 0 прийомів, на яких прийнято 0 осіб; заступником голови райдержадміністрації проведено 1 прийоми, прийнято – 1 громадянина; керівником апарату райдержадміністрації 0 прийомів та прийнято 0 громадян. Порушень графіків особистого прийому без поважних причин не було.

Особистий прийом громадян керівництвом райдержадміністрації здійснює у своїх робочих кабінетах. Для громадян з обмеженими фізичними можливостями з парадного входу приміщення райдержадміністрації обладнаний пандус.

До райдержадміністрації протягом січня-березня 2019 року надійшло 204 звернення громадян, що на 71 звернення більше у порівнянні з відповідним періодом 2018 року (133). З них 12 звернення отримано на особистих та виїзних прийомах керівництва райдержадміністрації, що на 3 звернення більше ніж у січні-березні 2018 року (9). Протягом січня-березня 2019 році у зверненнях громадянами було порушено 213 питань, що на 76 питань більше ніж у січні-березні з 2018 року (137).

Найбільш суттєві питання, які порушували громадяни у своїх зверненнях: соціального захисту населення – 90 (42,3%), що на 19 звернень більше у порівнянні з січнем-березнем 2018 року (71), з них питання щодо: призначення і виплати соціальної допомоги, субсидій – 67 (74,4%); надання матеріальної допомоги – 19 (21,1%);

комунального господарства – 60 (28,2%) (санітарного стану, благоустрою населених пунктів, будівництво та ремонт доріг), що на 42 звернення більше ніж відповідний період 2018 року (18).

Із усіх звернень, які надійшли до райдержадміністрації протягом січня-березня 2019 року (204): вирішені позитивно 116, що становить 56,9% від

загальної кількості, на 62 звернення надані відповідні роз'яснення (30,4%), по 24 зверненнях вживаються заходи щодо їх вирішення (11,8%) та по 1-му звернення було повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян" та переслано за належністю у порядку статті 7 зазначеного Закону.. Відмов громадянам у вирішенні порушених ними питань протягом січня-березня 2019 року не було.

Протягом січня-березня 2019 року до райдержадміністрації надійшло 2 електронних звернення, що на 1 звернення менше ніж у січні-березні 2018 року – 1.

Протягом січня-березня 2019 року звернень від окремих категорій громадян (осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни, ветеранів військової служби, осіб з інвалідністю I групи, дітей з інвалідністю, Матерів-героїнь, осіб, що потерпіли внаслідок Чорнобильської катастрофи, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу) не надходило.

У січні-березні 2019 року до районної державної адміністрації зверталися громадяни, а саме: учасники війни – 1 (1 – січень-березень 2018 року), дитина війни – 3 (0 – 2018 рік); особи з інвалідністю внаслідок війни – 1 (0 – 2018 рік); учасники бойових дій – 2 (7 – 2018 рік); ветерани праці – 2 (2 – 2018 рік); особи з інвалідністю I, II, III групи – 5 (12 – 2018 рік); одинокі матері – 16 (13 – 2018 рік); багатодітні сім'ї – 5 (7 – 2018 рік); учасники ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 6 (0 – 2018 рік), діти – 2 (0 – 2018 рік).

Питання, які найбільше турбували громадян цієї категорії, це – надання матеріальної допомоги на лікування та покращення матеріально-побутових умов проживання, сприяння у призначенні соціальних пільг, субсидії.

Випадків невиконання або неналежного виконання посадовими особами службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян не встановлено.

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

Протягом січня-березня 2019 року до районної державної адміністрації через Урядову "гарячу лінію" надійшло 66 звернень, що на 8 звернень більше ніж за відповідний період 2018 року (58).

Частка звернень громадян району на Урядову "гарячу лінію" від загальної кількості звернень, що надійшли до райдержадміністрації у січні-березні 2019 року (204), складає 32,7%, у 2018 році – 43,9% (132).

Активність у здійсненні дзвінків на урядову "гарячу лінію" виявили мешканці 11 сільських рад району.

Найбільше дзвінків від населення отримано із сільських рад: Трепівської – 13 (19,7%), Дмитрівської – 12 (18,2%), Володимирівської – 7 (10,6%), Диківської та Казарнянської – по 6 (9,1%).

Від жителів Богданівської та Цибулівської сільської ради надійшло по 4 (6,1%) звернення, Петрівської та Суботцівської – по 3 (4,5%), Іванковецької – 2 (3,0%) та Мошоринської – 1 (1,5%).

Також, надійшло 5 звернення від жителів інших населених пунктів області та країни (7,6%).

Протягом січня-березня 2019 року зареєстроване 1 анонімне звернення, що становить 1,5% від загальної кількості звернень, що надійшли до райдержадміністрації через Урядову гарячу лінію.

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) – 41 (+3), проти 38 за відповідний період 2018 року, частка звернень з даного питання від загальної кількості (66) складає 62,1%;

комунального господарства (електропостачання будинків, санітарного стану та благоустрою населених пунктів району, ремонту доріг та вулиць) – 13 (+3), проти 10 за відповідний період 2018 року, частка звернень – 19,7%;

аграрної політики та земельних відносин - 5 (+2), проти 3 за відповідний період 2018 року, частка звернень – 7,6%.

Із усіх звернень, які надійшли до райдержадміністрації через Урядову "гарячу лінію" у січні-березні 2019 року (66):

31 (+4) були вирішені позитивно, що складає 47,0% від загальної кількості звернень, за відповідний період 2018 року – 27 (57,6%) від загальної кількості дзвінків – 58;

на 26 (+7) звернень (39,4%) надані відповідні роз'яснення, за відповідний період 2018 року – 19 (32,7%);

по 9 зверненнях (13,6%) вживаються заходи щодо їх вирішення.

Протягом січня-березня 2019 року відмов у задоволенні заяв громадян не було.

Найбільш ефективно вдалося вирішувати проблеми з питань комунального господарства – 77% (відповідно 13 – 10) та соціального захисту – 46,3% (відповідно 41 – 19).

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

Протягом січня-березня 2019 року до районної державної адміністрації через Кіровоградський обласний контактний центр (далі – контактний центр) надійшло 83 звернення, що на 49 звернень більше ніж у відповідному періоді 2018 року (34).

Частка звернень громадян району, які звернулися до контактного центру від загальної кількості звернень, що надійшли до райдержадміністрації станом на 29 березня 2019 року (202), складає 41,1%, у 2018 році – 25,7% (132).

Активність в здійсненні дзвінків до контактного центру виявили мешканці 11 сільських рад району.

Найбільше дзвінків населення отримано із сільських рад: Богданівської – 22 (26,5%), Трепівської – 13 (15,7%), Суботцівської – 10 (12,0%), Мошоринської та Казарнянської – по 9 (10,8%), Дмитрівської – 6 (7,2%).

По 3-и (3,%) звернення надійшло від жителів Диківської та Петрівської сільських рад, по 2-а звернення від мешканців Володимирівської та Іванковецької сільських рад (2,4%) та 1 звернення від Макариської сільської ради.

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

Протягом січня-березня 2019 року зареєстровано 3 звернення від жителів інших населених пунктів області та країни (3,6%).

Також, зареєстроване 2 анонімних звернення, що становить 2,4% від загальної кількості звернень, що надійшли до райдержадміністрації через Кіровоградський обласний контактний центр.

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

роботи пасажирського транспорту та пільгового перевезення пасажирів – 5 (-2), проти 7 (20,6%) за відповідний період 2018 року, частка звернень – 6,0%;

соціального захисту населення (призначення і виплати соціальної допомоги, субсидій, надання матеріальної допомоги) – 23 (+15), проти 8 у відповідний період 2018 року, частка звернень з даного питання від загальної кількості (83) складає 34,8%;

комунального господарства (електропостачання будинків, санітарного стану та благоустрою населених пунктів району, ремонту доріг та вулиць) – 40 (+35), проти 5 у відповідному періоді 2018 року, частка звернень – 48,2%;

аграрної політики та земельних відносин – 4 (0), проти 4 (11,7%) за відповідний період 2018 року, частка звернень – 7,2%.

Із усіх звернень (83), які надійшли до райдержадміністрації через контактний центр у січні-березні 2019 року:

56 (+38) були вирішені позитивно, що складає 67,5% від загальної кількості звернень, за відповідний період 2018 року – 18 (52,9%) від загальної кількості дзвінків – 34;

на 17 (+6) звернення (20,5%) надані відповідні роз'яснення, за відповідний період 2018 року – 11 (32,3%);

1 (0) звернення, що становить 1,2% було направлено за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян", у 2018 році за належністю направлено теж 1 звернення;

по 9 зверненнях (10,8%) вживаються заходи щодо їх вирішення.

Протягом січня-березня 2019 року відмов у задоволенні звернень не було.

Найбільш ефективно вдалося вирішити проблеми житлово-комунальної сфери 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.

Протягом січня-березня 2019 році було заплановано проведення 11 "гарячих ліній", забезпечено проведення – 4, прийнято 13 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 січні-березні 2019 року дзвінки не надходили.

### **Інформування громадськості з питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях**

Стан розгляду звернень двічі на рік аналізується на розширених засіданнях колегії райдержадміністрації, виконавчих комітетах сільських рад, видаються відповідні розпорядження голови районної державної адміністрації та рішення виконкомів сільських рад. Так, питання за наслідками роботи із зверненнями громадян, що надійшли до райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування району протягом 2018 року було розглянуто на розширеному засіданні колегії райдержадміністрації 31 січня 2019 року, за результатами якої було видано розпорядження голови райдержадміністрації від 06 лютого 2018 року №27-р "Про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування району у 2018 році".

Аналітичні матеріали з даного питання опубліковані на сторінках районної газети "Сільське життя" у №6 від 08 лютого 2019 року.

Про виконання вищезазначеного розпорядження керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, сільські голови щокварталу до 05 числа місяця, наступного за звітним періодом, подають відповідні інформації до районної державної адміністрації через відділ організаційної роботи, комунікацій з громадськістю, інформаційної діяльності та звернень громадян апарату райдержадміністрації, який узагальнює матеріали та готує довідку голові районної державної адміністрації.

Стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до райдержадміністрації, обговорювався на нараді з організаційно-кадрових питань 29 березня 2019 року.

Розпорядженням голови районної державної адміністрації від 14 лютого 2008 року № 65-р "Про забезпечення виконання в районі Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109" (далі – розпорядження) затверджений склад районної постійно діючої комісії (далі – комісія), до складу якої включені посадові особи, визначені абзацом 1 статті 3 Указу. До складу комісії постійно вносяться зміни у зв'язку із кадровими змінами. Новий склад районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян затверджений розпорядженням голови райдержадміністрації від 17 серпня 2017 року №237-р.

Протягом січня-березня 2019 року відбулося 3 засідання комісії, на яких були розглянуті питання:

#### **25 січня 2019 року**

1. Інформація про стан додержання законодавства під час роботи із зверненнями громадян у відділі економічного розвитку, торгівлі та інфраструктури райдержадміністрації.

2. Звіт Диківського сільського голови перед головою Знам'янської районної державної адміністрації з питань стану додержання виконкомом Диківської сільської ради законодавства під час роботи із зверненнями громадян.

#### **22 лютого 2019 року**

1. Звіт Казарнянського сільського голови перед головою Знам'янської районної державної адміністрації з питання стану додержання виконкомом Казарнянської сільської ради законодавства під час роботи із зверненнями громадян.

2. Інформація про стан додержання законодавства під час роботи із зверненнями громадян у Знам'янській районній комплексній дитячо-юнацькій спортивній школі.

#### **29 березня 2019 року**

1. Інформація про стан додержання законодавства під час роботи із зверненнями громадян у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Знам'янського району.

2. Звіт Богданівського сільського голови перед головою Знам'янської районної державної адміністрації з питання стану додержання виконкомом Богданівської сільської ради законодавства під час роботи із зверненнями громадян.

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" у січні-березні 2019 року забезпечено:

1) згідно з графіком особистого звітування, затвердженого головою райдержадміністрації від 10 грудня 2018 року, звітування перед головою райдержадміністрації щодо роботи із зверненнями громадян:

сільських голів району – Диківського (25.01.2019), Казарнянського (22.02.2019), Богданівського (29.03.2019);

керівників структурних підрозділів райдержадміністрації – відділу економічного розвитку, торгівлі та інфраструктури (25.01.2019);

директора районної комплексної дитячо-юнацької спортивної школи (22.02.2019), директора територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) райдержадміністрації (29.03.2019);

2) відповідно до графіку здійснення перевірок роботи із зверненнями громадян, затвердженого головою райдержадміністрації від 10 грудня 2018 року, проведення перевірок роботи із зверненнями громадян та надання практичної допомоги у:

виконкомах Диківської, Казарнянської та Богданівської сільських рад; структурних підрозділах райдержадміністрації: відділі економічного розвитку, торгівлі та інфраструктури;

районній дитячо-юнацькій спортивній школі та територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Знам'янського району.

3) періодичне висвітлення роботи із зверненнями громадян у засобах масової інформації, а саме – на сторінках районної газети "Сільське життя":

Окуненко М. Право на звернення (від 08.02.2019 року №6);

Іванова А. На звернення реагують (від 01.03.2019 року №9);

До уваги жителів району! Оголошення про особистий виїзний прийом заступника голови облдержадміністрації Сергія Осінського (від 22.03.2019 року №12).

У кожному номері районної газети "Сільське життя" публікуються оголошення щодо графіків особистого та виїзного прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації, а також оголошення про проведення телефонної "гарячої лінії" голови райдержадміністрації та його заступників.

4) розміщення узагальнених відомості про організацію роботи із зверненнями громадян 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";

5) відповідно до графіку виступів керівництва районної державної адміністрації, керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації та керівників територіальних органів, міністерств і відомств України в районі з актуальних питань, які піднімають громадяни у своїх зверненнях до органів виконавчої влади різного рівня, на 2019 рік,



затвердженого головою райдержадміністрації 19 грудня 2018 року, протягом січня-березня 2019 року опублікування в районній газеті "Сільське життя" 11 статей з актуальних питань.

**Висновки:** стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації у I кварталі 2019 року, вважати задовільним.

### **Пропозиції:**

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

1) вжиття дієвих заходів щодо неухильного 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" у частині забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення, засобів електронного зв'язку, викладене громадянами на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через телефонні "гарячі лінії";

2) дотримання графіків особистих прийомів громадян, особистих виїзних прийомів;

3) створення сприятливих умов для відвідувачів;

4) щоденний моніторинг звернень громадян, постійне впровадження заходів щодо виявлення проблемних питань мешканців населених пунктів району з метою упередження надходження повторних та неодноразових звернень;

5) першочерговий розгляд звернень членів сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції, операції об'єднаних сил на сході України; військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції чи операції об'єднаних сил на сході України, членів їх сімей; ветеранів війни та праці; осіб з інвалідністю, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи; багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки;

6) оперативний розгляд звернень, які надходять через Урядову гарячу лінію та Кіровоградський обласний контактний центр, своєчасне інформування заявників про результати розгляду;

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 виконкомів сільських рад району згідно із затвердженим графіком, вносити відповідні пропозиції щодо її поліпшення;

2) здійснювати постійний моніторинг звернень громадян, які надходять до структурних підрозділів райдержадміністрації та виконкомів сільських рад району, для відповідного реагування;

3) узагальнювати інформації та готувати довідки голові районної державної адміністрації щокварталу, до 15 числа місяця, наступного за звітним періодом.

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

**М.ОКУНЕНКО**