

м. Знам'янка

КОНТРОЛЬ

Про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації у I півріччі 2018 року

Структурні підрозділи районної державної протягом січня-червня 2018 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 структурних підрозділів райдержадміністрації та виконкомів сільських рад щодо роботи із зверненнями громадян.

До райдержадміністрації протягом січня-червня 2018 року надійшло 273 звернення, що на 21 менше порівняно з відповідним періодом 2017 року.

Через Верховну Раду України, Адміністрацію Президента України та Кабінет Міністрів України протягом січня-червня 2018 року звернень громадян до райдержадміністрації не надходило.

Збільшилася на 3 кількість звернень громадян району, які безпосередньо звернулися до керівництва обласної державної адміністрації, і становить 16 (у січні-червні 2017 року – 13).

Протягом січня-червня 2018 року безпосередньо до керівництва районної державної адміністрації, у тому числі на особистих та особистих виїзних прийомах, звернулося 36 громадян, що на 5 звернень більше ніж у січні-червні 2017 року (31).

Протягом січня-червня 2018 року не надходили до райдержадміністрації повторні та колективні звернення (у січні-червні 2017 року: повторних – 2; колективних – 7).

Протягом січня-червня 2018 року зменшилася кількість анонімних звернень на 3 (у січні-червні 2018 року – 1, у відповідному періоді 2017 року – 4).

Проте, зросла кількість:

неодноразових звернень на 16 (18 та 2);

дублетних звернень на 5 (8 та 3).

Питома вага звернень, які надійшли від найменш соціально захищених категорій громадян, у січні-червні 2018 року склала 28,2% від загальної кількості (77), у відповідний період 2017 року – 21,8% (64).

Найбільша кількість звернень з питань соціальних виплат та нарахування субсидій надійшла від одиноких матерів 21 (27,2%), у відповідному періоді 2017 року – 16 (25%); багатодітних сімей – 12 (15,6%) проти 5 (7,8%); учасників бойових дій – 10 (13%) проти 12 (18,8%); інвалідів I-III груп – 23 (29,9%) та 22 (34,7%) у відповідному періоді 2017 року.

Зменшилася на 1 кількість звернень від матерів-героїнь (у січні-червні 2018 року – 1, у 2017 році – 2), від учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС (1 та 2).

Разом з тим, за січень-червень 2018 року 1 ветеран праці звернувся до органів влади з питання щодо ремонту проводового радіомовлення, за відповідний період 2017 року – 2 громадянина даної категорії із Суботцівської та Іванковецької сільських рад з питань пільгового перевезення пасажирів та ремонту проводового радіомовлення.

Протягом I півріччя 2018 року із загальної кількості звернень (273), що надійшли до райдержадміністрації, за результатами розгляду 49,1% вирішено позитивно (середньо обласний показник за січень-червень 2018 року склав 49,6%), надані роз'яснення – 45,1%; відповідно у 2017 році (294) ці показники становлять 43,2% та 44,5%.

У січні-червні 2018 року із запланованих 34 особистих прийомів громадян проведено – 9, на яких прийнято 19 осіб: головою райдержадміністрації – 5 прийомів, прийнято 11 осіб; першим заступником голови райдержадміністрації – 3 прийоми, прийнято – 6; керівником апарату райдержадміністрації – 1 прийом, прийнято – 2 громадянина.

Протягом I півріччя 2018 року із запланованих 33 виїзних прийомів керівництва райдержадміністрації проведено 11, прийнято на них 17 осіб: головою райдержадміністрації проведено 5 прийомів, на яких прийнято 11 осіб; першим заступником голови райдержадміністрації – 2, прийнято – 2; керівником апарату райдержадміністрації – 4, прийнято – 4.

Аналіз надходжень звернень громадян у січні-червні 2018 року за територіальною ознакою свідчить про те, що значна кількість звернень надійшла від жителів Дмитрівської – 36 (або 13,2% від загальної кількості звернень громадян), Богданівської – 33 (12%), Трепівської – 26 (9,5%) сільських рад.

Від громадян Володимирівської сільської ради надійшло 23 звернення (8,4%), Мошоринської – 21 (7,7%), Суботцівської – 20 (7,3%), Петрівської – 15 (5,5%), Цибулівської – 13 (4,8%), Диківської – 12 (4,4%), Казарнянської та Іванковецької – по 10 (по 3,7%), Пантазіївської – 9 (3,3%).

Найменша кількість звернень надійшла від мешканців Макариської сільської ради – 4 (1,5%).

Найбільша частка звернень громадян у січні-червні 2018 року надійшла від громадян міста Знам'янка та інших населених пунктів області та країни – 41 (15%).

Протягом I півріччя 2018 року громадяни порушили у своїх зверненнях 279 питань, що на 26 менше ніж у січні-червні 2017 року.

Як і раніше, найбільшу частку (47%) становлять звернення громадян з питань соціального захисту – 131, проти 112 (+19) у січні-червні 2017 року (36,7%).

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 (62 звернення, що становить 47,3%, у відповідному періоді 2017 року – 71 або 63,4%). 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 – 12, Богданівської та Трепівської – по 8, Мошоринської – 6, Цибулівської та Диківської – по 5, Казарнянської та Петрівської – по 4, Володимирівської – 3, Суботцівської та Іванковецької – по 2, Пантазіївської – 1, з інших населених пунктів району та області – 2.

Другою значною складовою структури звернень громадян з питань соціального захисту є питання щодо надання матеріальної допомоги на вирішення соціально-побутових проблем та лікування (32, що становить 24,4%, у січні-червні 2017 року – 30 або 26,8%). Найбільше звернень з цього питання надійшло від жителів: Богданівської сільської ради – 6, Мошоринської та Володимирівської – по 4, Петрівської та Дмитрівської – по 3, Казарнянської, Макариської та Суботцівської – по 2, Трепівської та Цибулівської – по 1, з інших міст області – 4.

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

До районної державної адміністрації надійшло 37 звернень, пов'язаних з проблемами комунального господарства, що становить 13,3% від загальної кількості, проти 50 (-13) або 16,3% у січні-червні 2017 року; більша частина яких – 15 або 40,5% (у січні-червні 2017 року відповідно – 32 або 64%) стосується питань щодо забезпечення належного електропостачання населених пунктів, санітарного стану, благоустрою населених пунктів сільських рад та прибудинкових територій тощо.

Питання будівництва та ремонту доріг у населених пунктах порушували жителі Трепівської (3), Суботцівської (2), Петрівської, Пантазіївської та Дмитрівської (по 1) сільських рад, інших населених пунктів – 5.

Також, жителі сіл Казарня, Трепівка та Володимирівка переймалися проблемами розчищення доріг від снігу (4, відповідно 10,8%).

Залишилася незмінною кількість звернень, що надійшли до райдержадміністрації з питань аграрної політики та земельних відносин – 29, проти 29 (0) у січні-червні 2017 року. Частка звернень даної тематики у їх структурі складає відповідно у січні-червні 2018 році 10,4%, у січні-червні 2017 року – 9,5%. 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: Дмитрівська сільська рада – 5, Богданівська та Іванковецька – 3, Диківська, Петрівська та Цибулівська – по 2, Суботцівська, Володимирівська та Диківська – по 1, інші міста області та країни – 9.

Разом з тим, спостерігається тенденція зменшення звернень громадян, у яких порушувалися питання охорони здоров'я – 10 (на 15 менше), проти 25 у січні-червні 2017 року. Частка звернень даної тематики у їх структурі складає відповідно у січні-червні 2018 року 3,6%, у січні-червні 2017 року – 8,2%.

Значно зменшилася кількість звернень з питання забезпечення ліками: Богданівська сільська рада (2), Петрівська (2), Трепівська (1), Суботцівська (1) – забезпечення хворих на діабет інсуліном, придбання ліків відповідно до урядової програми "Доступні ліки".

Протягом I півріччя 2018 року до райдержадміністрації через Урядову "гарячу лінію" надійшло 105 звернень, що на 20 звернень менше ніж у січні-червні 2017 року (125).

Частка звернень громадян району на Урядову "гарячу лінію" від загальної кількості звернень, що надійшли до райдержадміністрації у I півріччі 2018 року (273), складає 38,5%, у відповідний період 2017 року – 42,5% (294).

Активність у здійсненні дзвінків на Урядову "гарячу лінію" виявили мешканці 12 сільських рад району. Найбільше дзвінків населення отримано із сільських рад: Дмитрівської – 15 (14,3%), Богданівської – 14 (13,3%), Трепівської та Мошоринської – 12 (11,4%), Цибулівської – 8 (7,6%), Суботцівської – 7 (6,7%). Від громадян Володимирівської та Пантазіївської сільських рад надійшло по 6 (5,7%) звернень, Петрівської – 5 (4,8%), Казарнянської – 4 (3,8%). Найменша кількість дзвінків на Урядову "гарячу лінію" надійшла від жителів Іванковецької – 2 (1,9%) та Диківської сільських рад – 1 (1%).

Також, протягом січня-червня 2018 року зареєстровано 13 звернень від жителів інших населених пунктів області та країни (12,4%).

Протягом I півріччя 2018 року до районної державної адміністрації через Кіровоградський обласний контактний центр (далі – контактний центр) надійшло 69 звернень, що на 14 звернень менше ніж у січні-червні 2017 року (83).

Частка звернень громадян району, які звернулися до контактного центру від загальної кількості звернень, що надійшли до райдержадміністрації у I півріччі 2018 року (273), складає 25,3%, у I півріччі 2017 року – 27,9% (294).

Активність в здійсненні дзвінків до контактного центру виявили мешканці 12 сільських рад району. Лише жителі Макариської сільської ради у січні-червні 2018 року не зверталися до контактного центру. Найбільше дзвінків населення отримано із сільських рад: Дмитрівської – 11 (15,9 %), Богданівської – 8 (11,6%), Тrepівської – 7 (10,1%), Володимирівської, Диківської та Іванковецької – по 6 (8,7%) звернень, Петрівської – 4 (5,8), Мошоринської та Цибулівської – по 3 (4,3%). Найменша кількість дзвінків до контактного центру надійшла від жителів Казарнянської, Мошоринської та Пантазіївської сільських рад – по 1 (1,5%).

У січні-червні 2018 році зареєстровано 12 звернень від жителів інших населених пунктів області та країни (17,4%).

Протягом I півріччя 2018 року із запланованих 22-х "гарячих ліній" керівництва райдержадміністрації проведено 10, прийнято 15 дзвінків від громадян, що становить 5,5% від усіх звернень, що надійшли до райдержадміністрації протягом січня-червня 2018 року.

Найбільше дзвінків на "гарячу лінію" керівництва райдержадміністрації отримано від жителів Суботцівської сільської ради – 4 (26,6%), Богданівської – 3 (20%), Диківської – 2 (13,3%). По 1 (6,7%) зверненню надійшло від громадян Володимирівської, Казарнянської, Макариської, Пантазіївської сільських рад та 2 (13,3%) звернення від жителів інших населених пунктів області та країни.

З метою посилення персональної відповідальності керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, органів місцевого самоврядування району за об'єктивний, всебічний і вчасний розгляд звернень громадян, попередження порушень в організації цього напрямку роботи та підвищення її ефективності:

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

1) постійно вживати дієві заходи 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) забезпечити проведення особистого прийому громадян та особистого виїзного прийому відповідно до затверджених графіків, у тому числі за участю заступників керівників відповідних підрозділів та органів;

3) взяти під особистий контроль питання розгляду звернень громадян та забезпечити проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєне почесне звання України "Мати-героїня", осіб з інвалідністю внаслідок Другої Світової війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України;

4) забезпечити створення сприятливих умов для відвідувачів у структурних підрозділах райдержадміністрації, органах місцевого самоврядування, установах та організаціях району;

5) забезпечити контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян, що надійшли від органів вищого рівня; уважний, в максимально короткі терміни, розгляд звернень, отриманих на "гарячі" телефонні лінії та оперативне вирішення порушених у них питань;

6) вести діловодство за зверненнями громадян відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (зі змінами та доповненнями) та застосовувати Класифікатор звернень громадян, затверджений розпорядженням голови Кіровоградської обласної державної адміністрації від 19 березня 2018 року № 156-р, відповідно до якого усі звернення, що надійшли, розділяти за категоріями авторів звернень, за соціальним станом та інше;

7) щокварталу оприлюднювати у засобах масової інформації та на офіційних веб-сайтах узагальненні відомості про організацію роботи із зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань, забезпечити постійне інформування населення про кроки влади у вирішенні проблем, які хвилюють громадян.

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

1) здійснювати щоденний моніторинг звернень громадян, постійно впроваджувати заходи щодо виявлення проблемних питань жителів району з метою упередження надходження повторних та неодноразових звернень;

2) посилити контроль за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян та інформувати керівництво райдержадміністрації про факти несвоєчасного подання відповідей відповідальними виконавцями та прояви формального підходу до розгляду питань, порушених у зверненнях громадянами;

3) забезпечити надання методичної допомоги спеціалістам, відповідальним за роботу із зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації та виконкомів сільських рад району;

4) узагальнювати інформації та готувати довідки голові районної державної адміністрації щокварталу, до 10 числа місяця, наступного за звітним періодом.

3. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Слюсаренко О.О.

**Перший заступник голови
районної державної адміністрації**

О.ГРІНЧАК