



## РОЗПОРЯДЖЕННЯ ГОЛОВИ ВІЛЬШАНСЬКОЇ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

від "28" січня 2019 року

№ 24-р

с-мт Вільшанка

КОНТРОЛЬ

### Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до райдержадміністрації у 2018 році

Робота із зверненнями громадян у районній державній адміністрації проводиться відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та інших нормативних актів.

Протягом 2018 року до районної державної адміністрації надійшло 413 звернень, що на 14 менше порівняно з відповідним періодом 2017 року.

Кількість звернень на особистому прийомі керівництва районної державної адміністрації, порівняно з відповідним періодом 2017 року, зменшилась на 36 і становить 164 звернення (39,7% від загальної кількості), з них 74 особи прийнято на особистих виїзних прийомах.

Колективних звернень у січні-грудні 2018 року надійшло 18 (4,35%), у січні-грудні 2017 року - 18 (4,21%), повторних - 0.

Всього, з урахуванням колективних звернень, до районної державної адміністрації за звітний період звернулось 914 осіб, що на 230 менше порівняно з відповідним періодом 2017 року.

Аналіз звернень за їх видами показує, що протягом 2018 року надійшло 396 заяв, 14 скарг та 3 пропозиції (зауваження).

Через Адміністрацію Президента України, Кабінет Міністрів України та Верховну Раду України звернень не надходило.

У зверненнях порушено 415 питань, що на 19 менше проти відповідного періоду минулого року.

За змістом порушених громадянами питань становлять: 13,49% - аграрної політики і земельних відносин; 8,19% - транспорту і зв'язку; 31,32% - соціального захисту; 5,54% - охорони здоров'я; 21,44% - комунального господарства; 3,37% - сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей; 3,13% - освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності та інші.

Кількість звернень з питань аграрної політики та земельних відносин зменшилась на 3 і становить 56;

у 34 зверненнях порушені питання транспорту і зв'язку. Порівняно з відповідним періодом 2017 року їх кількість збільшилась на 5;

порівняно зі звітним періодом 2017 року кількість питань соціального захисту населення, порушених у зверненнях, зменшилась на 45 і становить 130;

звернень з питань комунального господарства надійшло 89. Порівняно з відповідним періодом 2017 року їх кількість зменшилась на 9;

у 13 зверненнях порушено питання освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності. Порівняно з відповідним періодом 2017 року їх кількість збільшилась на 5.

Із загальної кількості звернень надійшло за категоріями: від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь - 11 звернень (у 2017 році - 59); від учасників бойових дій - 7 звернень (у 2017 році - 5); від інвалідів I-III груп - 26 звернень (у 2017 році - 30) та інші.

Всі звернення знаходились на контролі у керівництва районної державної адміністрації. З них: 0% - відмовлено, 41,4% - вирішено позитивно, на решту надано роз'яснення по суті порушених у зверненнях питань.

Через обласний контактний центр протягом 2018 року звернувся 81 громадянин, через урядову телефонну «гарячу лінію» надійшло 85 звернень громадян Вільшанського району.

Районною постійно діючою комісією з питань розгляду звернень громадян проведено 12 засідань згідно із затвердженим графіком.

Районною державною адміністрацією забезпечено проведення дня контролю, в рамках якого перевірено стан виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» Бузникуватській, Добрянській, Йосипівській, Дорожинській, Вівсяниківській, Маловільшанській, Чистопільській, Куцобалківській, Березовобалківській, Добрівській, Коритно-Забузькій сільських та Вільшанській селищній радах про що складено відповідні акти.

Продовжено періодичні, не рідше одного разу на рік, особисті доповіді керівників структурних підрозділів про стан роботи зі зверненнями громадян перед головою районної державної адміністрації. Так, протягом 2018 року прозвітували: начальник відділу освіти райдержадміністрації (протокол № 1 від 23.02.2018), начальник відділу культури, туризму та культурної спадщини райдержадміністрації (протокол № 2 від 27.04.2018), начальник управління агропромислового розвитку райдержадміністрації (протокол № 3 від 29.06.2018), начальник фінансового управління райдержадміністрації (протокол № 4 від 31.08.2018) та начальник управління соціального захисту населення райдержадміністрації (протокол № 5 від 26.10.2018).

У райдержадміністрації функціонує «гаряча телефонна лінія» та «телефон довіри». Протягом звітного періоду проведено 12 «прямих телефонних ліній», на які зателефонували 29 громадян.

Для надання безкоштовної правової допомоги особам, які потребують соціального захисту та підтримки, розпорядженням голови районної державної адміністрації від 31 серпня 2016 року № 195-р створено громадську

приймальною з надання безоплатної первинної правової допомоги, до якої протягом звітного періоду звернулося 4 громадянина.

Забезпечується періодичне висвітлення інформації про роботу зі зверненнями громадян у засобах масової інформації та на веб-сайті райдержадміністрації.

Всі звернення, що надходять до райдержадміністрації, розглядаються керівництвом та даються відповідні доручення виконавцям. Автори звернень обов'язково повідомляються про результати розгляду. Розгляд звернень громадян знаходиться на постійному контролі.

Кожного місяця підводяться підсумки роботи із зверненнями громадян. Проводиться постійна аналітична робота щодо вчасного виявлення найбільш гострих суспільно значущих проблем, що породжують звернення громадян.

Проводиться роз'яснювальна робота серед населення з питань реалізації права громадян на звернення та особистий прийом.

Керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації, селищним, сільськими головами вживаються відповідні заходи для позитивного вирішення питань, що належать до компетенції місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

Структурними підрозділами райдержадміністрації забезпечується об'єктивна, всебічна і вчасна перевірка заяв і скарг та реального вжиття заходів для їх вирішення.

Постійно проводяться інші заходи, спрямовані на зменшення кількості звернень громадян на адресу центральних органів виконавчої влади.

Роз'яснення з найбільш актуальних питань, які порушуються у зверненнях громадян, висвітлюються на сторінках районної газети «Зорі над Синюхою» та на веб-сайті райдержадміністрації.

При розгляді звернень громадян звертається особлива увага на недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, вирішенню проблем з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, члени сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовці, які брали або беруть безпосередню участь у проведенні антитерористичної операції та члени їх сімей, внутрішньо переміщені особи, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

З метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян:

1. Керівникам структурних підрозділів районної державної адміністрації, рекомендувати селищному та 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 реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», в тому числі подальшого розвитку доступних форм спілкування з громадянами;

2) надавати через засоби масової інформації роз'яснення з питань, які найбільше турбують громадян;

3) посилити контроль за наданням обґрунтованих відповідей на звернення громадян та за остаточним вирішенням проблем, які порушують громадяни, не допускати порушення терміну розгляду звернення;

4) приділяти особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;

5) про стан виконання даного розпорядження інформувати загальний відділ апарату райдержадміністрації щокварталу до 5 числа наступного за звітним періодом, протягом першого півріччя 2019 року.

## 2. Загальному відділу апарату районної державної адміністрації:

1) продовжити забезпечення виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109, постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження 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»;

2) забезпечити контроль за дотриманням графіка особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації;

3) щокварталу у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті оприлюднювати узагальнені відомості про організацію роботи зі зверненнями громадян та роз'яснення з найбільш актуальних питань, що хвилюють громадян;

4) інформацію про виконання розпорядження надати керівнику апарату райдержадміністрації до 15 липня 2019 року.

3. Зняти з контролю розпорядження голови районної державної адміністрації від 01 серпня 2018 року № 150-р «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до райдержадміністрації у першому півріччі 2018 року».

4. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Куцареву О.В.

Голова районної  
державної адміністрації



Ю.ТКАЧЕНКО