

## Звіт за ІУ квартал 2019 року

До Устинівської районної державної адміністрації за 2019 рік надійшло 390 звернень, що на 105 звернень більше ніж за відповідний період 2018 року (за 2018 рік 285 звернень), в тому числі 20 письмових, що на 4 більше ніж в 2018 році (16 письмових звернень надійшли за 2018 рік). На особистих та виїзних прийомах керівництва райдержадміністрації побувало 114 громадян, що на 74 осіб більше ніж за звітний період 2018 року (за 2018 рік на особистому та виїзних прийомах керівництва райдержадміністрації побувало 40 громадян). Через обласний Контактний центр надійшло 193 звернень, що на 4 звернення менше ніж у 2018 році (197 звернень надійшло у 2018 році). Через телефону “пряму лінію” звернулося 56 громадян, що на 34 більше ніж у 2018 році (звернулося 22).

Всього кількість громадян, які звернулися за 2019 рік- 467, що на 186 більше ніж у 2018 році (281 громадянин), за рахунок колективних звернень- 5 штук (загальна кількість 77 громадян), а у 2018 році колективних звернень не було.

За 2019 рік від громадян до органів вищого рівня надійшло 200 звернень, що на 7 звернень менше ніж у 2018 році (207 звернень), через ОДА - 7 звернень, що на 3 менше ніж у 2018 році (надійшло 10 звернень), через ОДА з АПУ, через ОДА з КМУ, через ОДА з ВРУ звернень не надходило (за 2018 рік у вищезазначені органи влади звернень також не надходило). У тому числі, через Урядову гарячу лінію надійшло 134 звернення, (за 2018 рік - 112 звернень), що на 22 звернення більше ніж у 2018 році, через Гарячу лінію голови обласної державної адміністрації надійшло 59 звернень (за відповідний період 2018 року 85 звернень, що на 25 звернень менше ніж у 2018 році).

Колективних звернень за січень-грудень 2019 року надійшло 5 штук (звернулося 77 громадян), за відповідний період минулого року колективних звернень не надходило.

Повторних звернень за січень – грудень 2019 року надійшло 7 штук, за відповідний період минулого року такі звернення відсутні.

Дублетне звернення за звітний період 2019 року надійшло 1 (за відповідний період минулого року 16 таких звернень, що на 15 звернень менше ніж в 2018 році).

**2. Основні питання, які порушували громадяни у 2019 році:**

Назва питання	2019 рік	2018 рік	+(-)
Соціального захисту	125 (66%)	133(47%)	-8
Аграрної політики і земельних відносин	89 (22%)	38(14%)	+51
Комунального господарства	49 (12,6%)	33(12%)	+16
Охорони здоров'я	20 (5,2%)	11(4%)	+9
Транспорту та зв'язку	13 (3,3%)	8(3%)	+5
Праці і заробітної плати	5 (1,3%)	1(1%)	+4
Економічна, цінова політика	4 (1,0 %)	2(1%)	+2
Сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту	13 (3,4%)	9(4%)	+4

Забезпечення дотримання законодавства та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	11 (2,9%)	0	+11
Освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	6 (1,6%)	23(8%)	-17
Культура та культурна спадщина, туризм	1 (0,26%)	0	+1
Житлової політики	5 (1,29%)	8(3%)	-3
Діяльності органів місцевого самоврядування	5 (1,3%)	2(1%)	+3
Діяльності місцевих органів виконавчої влади	0	0	0
Фінансової, податкової, митної політики	3 (0,8%)	0	+3
Діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин	0	0	0
Екології та природних ресурсів	0	0	0
Інші питання	40 (10,3%)	18(7%)	+22
<b>Всього питань</b>	<b>390</b>	<b>285</b>	<b>+105</b>

Найбільше звернень надішло з питань **соціального захисту населення-125** (у 2018 році 133 звернення), а саме:

82 звернення надійшло щодо призначення і виплати соціальних допомог, субсидії (питання які найбільш порушувались: про надання роз'яснень про розмір субсидії, на дані звернення надавались розгорнуті відповіді, а саме розрахунки по виплаті субсидій та рекомендувалось телефонувати на гарячу лінію управління соціального захисту населення райдержадміністрації по питаннях, які стосувались соціального захисту населення, оформленні субсидії, а саме, які документи потрібні, оскільки працівниками соціального захисту здійснювались виїзні офіси на території сільських рад з роз'ясненнями, які документи потрібні для оформлення субсидій та допомогою оформляти на місці, тобто виїзні офіси зменшили кількість надходжень звернень через органи влади до районної державної адміністрації;

6 звернень - призначення, перегляд розміру трудової, соціальної пенсій та її виплата (за відповідний період минулого року -1 звернення);

15 звернень — надання матеріальної допомоги (у 2018 році надійшло 6 звернень, що на 9 більше ніж у минулому році);

1 звернення - визначення соціального статусу (у 2018 році надійшло 2 звернення).

З питань **аграрної політики** надійшло 89 звернень (проти 38 звернень за минулий рік, що на 51 звернення більше ніж у 2018 році), порушувались питання про розірвання договорів оренди земельних ділянок (паю), виділення земельної ділянки для ведення особистого селянського господарства.

З питань **комунального господарства** надійшло 49 звернень (у 2018 році надійшло 33 звернення, що на 16 звернень менше): електропостачання населених пунктів, ремонт доріг, вулиць -16 звернень (зокрема, ремонту мосту на дорозі сполучення Устинівка-Мальчевське).

З питань **охорони здоров'я** -20 звернень (у 2018 році -11 звернень, що на 9 звернень більше) та інші.

### **3. За видами звернень за 2019 рік надійшло:**

пропозицій (зауважень)- не надходило (у 2018 році теж зауважень не надходило);

заяви (клопотання) – 384 (за відповідний період 2018 року -282);

скарги -6 (у 2018 році — 3).

### **4. За суб'єктом:**

індивідуальних — 382 звернення (у 2018 році-284);

колективних -5 (у минулому році даних звернень не надходило);

анонімних — 3 звернення (2018 році- 1 звернення).

### **5. За категорією авторів звернень:**

3-учасника війни (питання порушено ремонту стаціонарного телефону, надання матеріальної допомоги на лікування та перерахунку субсидії на опалювальний період 2019-2020 рр. - звернення були вирішені невідкладно);

1-дитина війни (призначення субсидії на опалювальний період — надано роз'яснення);

8-учасників бойових дій (про надання земельної ділянки у власність, усі звернення вирішені позитивно);

3-ветерана праці;

19- інвалідів II та III групи (порушували питання соціального захисту населення, а саме забезпечення пересувними засобами милицями та візком, питання вирішені позитивно);

15 -одиноких матерів (надання матеріальної допомоги, призначення житлової субсидії);

16-багатодітних сімей (порушувались питання про розмір отримання соціальних допомог, та прискорення виплати даних допомог);

3- учасника ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС (затримка виплати допомоги даній категорії громадян- надані роз'яснення);

інші ктегорії- 319.

Усі вищезазначені категорії авторів звернень розглядались першим заступником голови райдержадміністрації особисто у першочерговому порядку.

### **6. За соціальним станом авторів звернень:**

56-пенсіонерів (питання, які найбільше порушувались стосувались продовженню субсидій, прискорення виплати субсидій, розміру субсидій, оплати комунальних послуг відповідно до субсидії та інше, автобусне сполучення);

12-робітників;

34-селян;

4-працівник бюджетної сфери;

3-підприємця;

38-безробітній;

1-студент;

242-інші.

## 7. За результатами розгляду:

вирішено позитивно 198 звернень або 50,8%, (у 2018 році- 141 звернення або 49,5% ), що на 57 звернень більше ніж за звітний період минулого року;

на 190 звернень надано роз'яснення (у 2018 році надано роз'яснень на 142 звернення), що на 48 звернень більше до відповідного періоду минулого року; по 2 зверненням – заходи вживаються.

В роз'ясненнях, які надаються громадянам забезпечено чітке роз'яснення згідно з чинним законодавством України з питань аграрної політики та земельних відносин, соціального захисту щодо нарахувань та виплати допомог, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян та інше.

Постійно вживаються 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”, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. №348 (із змінами).

Забезпечується дотримання графіків проведення особистого прийому громадян, особистого виїзного прийому, в тому числі з участю керівників структурних підрозділів райдержадміністрації.

Головою районної державної адміністрації здійснюється контроль щодо недопущення порушення термінів розгляду звернень, здійснюється особистий супровід остаточного вирішення проблем, які порушують громадяни.

Приділяється належна увага щодо недопущення фактів надання неповних, некоректних, неточних, відповідей.

Здійснюється аналіз причини надходження повторних звернень громадян.

Особлива увага приділяється розгляду звернень членів сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні ООС на сході України, членів сімей членів сімей, внутрішньо переміщених осіб, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Забезпечується оперативний розгляд звернень, які надходять через Кіровоградський обласний контактний центр, та контролюється своєчасне інформування заявників про результати розгляду, надається своєчасно копія відповіді обласному контактному центру.

Щокварталу в засобах масової інформації та на офіційному веб – сайті райдержадміністрації оприлюднюються узагальнені відомості про організацію роботи із зверненнями громадян.

---