

ДОВІДКА
про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до
Устинівської районної державної адміністрації за I квартал 2020
року

За січень - березень 2020 року до Устинівської районної державної адміністрації надійшло 77 звернень (за відповідний період минулого року 109, що на 32 звернення менше в порівнянні з 2019 роком), у тому числі за формою надходження: 14 звернень надійшли листами, за допомогою засобів телефонного зв'язку - 17, на особистих та виїзних прийомах керівництва райдержадміністрації побувало 19 осіб (за відповідний період минулого року звернулось 34 особи, що на 15 звернень більше), це пояснюється тим, що керівництвом району на особистих та виїзних прийомах, вирішувались порушені питання позитивно і у громадян не було потреби звертатись до вищих органів виконавчої влади та у зв'язку із введенням карантину.

Через обласний Контактний центр надійшло 39 звернень (за відповідний період минулого року 46, що на 7 звернень більше в порівнянні з січнем-березнем 2019 року), в тому числі через Урядову лінію - 31 звернення, через Урядову лінію голови ОДА надійшло 3 звернення. Всього розглянуто 81 питання (за відповідний період 2019 року порушено 116 питання, що на 35 більше ніж у січні - березні 2019 року). Вирішено позитивно 39 звернення (або 50,0% від загальної кількості) проти 54% за минулий рік, що на 15 звернень менше ніж у минулому році, дано роз'яснення - 30 проти 47 за минулий рік, що на 17 менше ніж у минулому році, відмов у задоволенні звернень, не було, 8 звернень перебувають на розгляді.

Збільшення звернень прослідковується з питань соціального захисту населення - 40 звернень (2019 рік — 33 звернень), а саме: призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії - 28 звернень (2019 рік — 22 звернення), призначення, перегляд розміру соціальної виплати — 3 звернення, надання матеріальної допомоги - 2 звернення, надання матеріальної допомоги — 4 звернення, інші питання - 7 звернень та питань аграрної політики і земельних відносин - 4 звернення (2019 рік - 28 звернень, що на 24 звернення менше за звітний період): надання земельних ділянок у власність - 3, інші питання - 1.

За звітний період “за суб”ктом” надійшло 1 колективне звернення, анонімне 1 звернення та індивідуальних- 75 звернень.

За ознакою надходження: повторні та дублетні звернення за січень – березень 2020 року та відповідний період минулого року відсутні, неодноразових — 2.

За категоріями авторів звернень надійшло: 1- учасник бойових дій; 1- ветеран праці; 5 - інваліди I- III групи; 7 - одинока мати; 1 - багатодітна сім'я; 62 - інші категорії.

За соціальним станом:

11- пенсіонер; 6 — безробітних; 60 — інші категорії .

Результати розгляду звернень:

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

Враховуючи те, що більшість питань, порушених у зверненнях громадян, як правило, стосуються соціального захисту на офіційному веб сайті в рубриці “Звернення громадян” в розділі “Роз'яснення та консультації з найбільш актуальних питань, які порушують громадяни у зверненнях” розміщені роз'яснення:

- “Пам'ятка стосовно порядку призначення субсидії на оплату житлово-комунальних послуг”;

- “Про надання допомоги при народженні дитини”;

- “Про надання допомоги одиноким матерям”;

- “Про надання допомоги малозабезпеченим сім'ям”;

- “Питання, які порушують громадяни у зверненнях до архівного сектору”;

- “Про доплати на тверде паливо та скраплений газ по пільгах” та інші.

За січень - березень 2020 року проведено 3 засідання районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (24 січня, 20 лютого, 25 березня 2020 року на засіданнях прозвітували:

начальник управління соціального захисту населення райдержадміністрації, про роботу із зверненнями громадян за 2019 рік у порівнянні з 2018 роком, а саме про вжиті заходів щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян.

За I квартал 2020 року до управління соціального захисту населення райдержадміністрації звернулося 47 осіб (за відповідний період 2019 року — 40, що на 7 менше), з них на особистий прийом до керівництва — 17 осіб (2019 рік — 9 звернень), з письмовою заявою — 30 осіб (2019 рік - 31). Загалом кількість звернень збільшилося на 7.

Начальником управління соціального захисту населення проведено 9 виїздів “мобільного соціального офісу” де прийнято 285 громадян та надано консультації, проведено 6 нарад по аналізу звернень громадян, опубліковано 11 статей в районній газеті “Трудівник Устинівщини” під рубрикою “Наші консультації” також 16 матеріалів на веб-сайті райдержадміністрації. Звернення, які надходять до райдержадміністрації по питанням соціального захисту населення розглядаються та надаються відповіді на них вчасно, відповідно до чинного законодавства - не порушуючи терміни. Проведено 1 семінар з упровноваженими особами селищної та сільських рад з наданням законодавчих матеріалів для проведення роз’яснювальної роботи на територіях та розміщення на стендах.

Звіт завідувача сектору культури, молоді та спорту райдержадміністрації про роботу із зверненнями громадян за 2019 рік: за звітний період відділу культури, туризму та культурної спадщини райдержадміністрації (перейменування на сектор відбулося у 2020 році) надійшло 3 звернення, відповіді надавались громадянам згідно чинного законодавства, робота із зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі у завідувача сектору.

Керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальним органам міністерств і відомств України в районі надавались доручення про вжиття заходів щодо підвищення результативності розгляду звернень громадян.

На «гарячу телефонну лінію» з керівництвом районної державної адміністрації, надійшло 17 дзвінків.

За січень – березень 2020 року проведено перевірки організації роботи із зверненнями громадян у відділі житлово - комунального господарства, містобудування, архітектури, інфраструктури, енергетики та захисту довкілля райдержадміністрації, Комунальному некомерційному підприємстві “Устинівської районної центральної районної лікарні Устинівської районної ради Кіровоградської області”, Степанівській сільській раді, управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації та надано методичну допомогу.

Згідно затвердженого графіку проведено “Дні контролю”: 29 січня 2020 року - у відділі житлово-комунального господарства, містобудування, архітектури інфраструктури, енергетики та захисту довкілля райдержадміністрації, 26 лютого 2020 року - Комунальному некомерційному підприємстві “Устинівської районної центральної районної лікарні Устинівської районної ради Кіровоградської області”, 18 березня 2020 року - управлінні соціального захисту населення

райдержадміністрації. За результатами складено довідки перевірки затверджені керівником апарату райдержадміністрації.

За січень-березень 2020 року проведено 3 семінари по організації роботи із зверненнями громадян з начальниками структурних підрозділів райдержадміністрації, секретарями сільських рад - 21 січня, 17 лютого, 23 березня 2020 року:

“Про якість підготовки відповідей на звернення громадян”,

“Про дотримання Закону України “Про звернення громадян”,

“Про дотримання термінів розгляду звернень громадян відповідно до чинного законодавства”.

Проведено особисті доповіді керівників згідно з затвердженим графіком проведення особистих доповідей керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, селищного та сільських голів про стан роботи з питань розгляду звернень громадян перед головою райдержадміністрації (24.01.2020 року, 20.02.2020 року, 25.03.2020 року).

Забезпечується дотримання графіків проведення особистого прийому громадян, особистого виїзного прийому, в тому числі з участю керівників структурних підрозділів райдержадміністрації (на період карантину обмежено проведення особистих та виїзних прийомів громадян).

Проводиться щоденний моніторинг звернень громадян щодо виявлення проблемних питань мешканців району з метою упередження надходжень повторних та неодноразових звернень.

Своєчасно здійснюється інформування обласної державної адміністрації щодо виконання розпоряджень та доручень голови облдержадміністрації “Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування в області”, ”Про забезпечення виконання в області Указу Президента України від 7 лютого 2008 року №109”, ”Про моніторинг звернень громадян” тощо. Заповнюються форми звітності відповідно до доручення щодо реагування на звернення громадян та інших контрольних інформацій.

Разом з тим, у роботі із зверненнями громадян є ряд недоліків:

в деяких справах відсутні матеріали розгляду звернень громадян;

відсутні журнали особистого прийому громадян.

У районі проводиться роз’яснювальна робота, насамперед через

офіційний сайт Устинівської районної державної адміністрації та районну газету «Трудівник Устинівщини», де висвітлюються інформації щодо проведення роботи із зверненнями громадян та виконання законодавства в цій сфері.
