

**Статистичний звіт  
про роботу зі зверненнями громадян в  
Криворізькій райдержадміністрації  
за III квартал 2021 року**

Організація роботи зі зверненнями громадян в Криворізькій районній державній адміністрації ведеться відповідно до вимог чинного законодавства України із врахуванням вимог нормативно-правових актів, які регламентують даний напрямок роботи.

У зв'язку із встановленням на території Дніпропетровської області та Криворізького району з 12 березня 2020 року до 01 жовтня 2021 року карантину з метою попередження поширення корона вірусу COVID-19, заходи щодо здійснення виїзних прийомів громадян керівництвом Криворізької райдержадміністрації протягом III кварталу 2021 року було призупинено.

Відповідно до розпорядження голови райдержадміністрації від 12.03.2020 №Р-94/0/56-20 «Про запобігання поширенню коронавірусу COVID-19 на території Криворізького району» (зі змінами) на період встановлення карантину з 12.03.2020 до 01.10.2021 року в Криворізькій райдержадміністрації було призупинено проведення особистих прийомів громадян до прийняття особливого розпорядження голів Дніпропетровської облдержадміністрації та Криворізької райдержадміністрації.

Протягом III кварталу 2021 року до райдержадміністрації надійшло та зареєстровано 21 звернення від 21 громадянина (II квартал 2021 року: 21 звернення від 345 громадян).

Відповідно до запровадженого класифікатора звернень громадян, звернення, які надійшли у III кварталі 2021 року, характеризуються наступним чином:

за формою надходження: письмові - 11, на особистому прийомі – 0, за допомогою телефонного зв'язку – 3; через органи влади вищого рівня – 7; від інших установ, підприємств, організацій – 0;

за ознакою надходження: первинних - 21, повторних - 0;

за видом: пропозицій (зауважень) - 0, заяв (клопотань) - 19, скарг - 2;

за суб'єктом : індивідуальні - 21, колективні – 0;

за типом : телеграм - 0, листів - 15, усних – 5; електронне – 1;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 9; жіноча – 12.

**за соціальним станом заявників надійшло:**

- від пенсіонерів – 4 звернень, що становить 19 % від загальної їх кількості, із них 2 звернення надійшли поштою та 2 через органи влади вищого рівня;

- робітників – 3 звернення, що становить 14,3 % від загальної їх кількості, із них 2 звернення надійшли поштою та 1 через органи влади вищого рівня;

- від селян - 2 звернення, що становить 9,5 % від загальної їх кількості, які надійшли за допомогою телефонного зв'язку;

- від державного службовця – 1 звернення, що становить 4,8 % від загальної їх кількості, яке надійшло через орган влади вищого рівня;

- від безробітного – 1 звернення, що становить 4,8 % від загальної їх кількості, яке надійшло поштою;

**за категоріями заявників звернень за звітний період не надходило.**

Всього за III квартал 2021 року у зверненнях громадянами було порушено 30 питань (II квартал 2021 року – 25 питань). Це переважно питання:

- комунального господарства – 15 звернень, що становить 50% від загальної кількості питань;

- аграрної політики і земельних відносин 7 звернень, що становить 23,3%;

- діяльності органів місцевого самоврядування 2 звернення, що становить 6,6 %;

- соціального захисту; транспорту і зв'язку; праці і заробітної плати; екології та природних ресурсів; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян; діяльності місцевих органів виконавчої влади по 1 зверненню, що становить по 3,3% від загальної кількості питань.

**Аналізуючи письмові звернення**, слід зазначити, що з вищих органів державної влади України протягом звітного періоду надійшло 7 звернень, що становить 33,3 % від загальної кількості звернень, а саме: за дорученням Дніпропетровської облдержадміністрації на розгляд до райдержадміністрації надійшли та перебували на розгляді:

- звернення Чуплого О.А., який звернувся до Офісу Президента України з ряду проблемних питань, за результатами розгляду якого заявнику були надані змістовні роз'яснення щодо порядку їх вирішення;

- звернення Мороз-Домішнгуш Г.В., яка звернулась на Веб-сайт Міністерства розвитку громад та територій України з питання щодо налагодження послуг водопостачання в смт Широке на території Широківської селищної ради Криворізького району, за результатами розгляду якого викладене заявницею питання врегульовано, послуга водопостачання відновлена;

- звернення Гарагана М.А., який звернувся до Офіційного інтернет-представництва Президента України з клопотанням про сприяння у відновленні послуг водопостачання в смт Широке на території Широківської селищної ради Криворізького району Дніпропетровської області, яке було вирішено позитивно;

- звернення Романенка В.М., який звернувся до Офісу Президента України стосовно порушення законодавства України у вигляді адміністративного правопорушення а саме: самовільного захвату земельних ділянок, що належать Апостолівській міській раді сусідами заявника, за результатами розгляду якого заявнику були надані відповідні роз'яснення;

- звернення Білоноги Л.М., яка звернулась до Офісу Президента України з клопотанням про вирішення ряду проблемних питань на території Девладівської сільської ради Криворізького району та на прибудинковій

території за адресою проживання заявниці: м. Кривий Ріг, вул. Головка, біля будинків №1, №2, № 4, №7, за результатами розгляду райдержадміністрацією направлені листи до департаменту житлово-комунального господарства та будівництва Дніпропетровської облдержадміністрації від 20.09.2021 № 01-14-2755/0/55-21 та за належністю до Криворізької міської ради листом від 02.09.2021 № Б-43/1203 з метою вирішення викладених питань в межах визначених повноважень, про що інформовано заявницю;

- звернення Требух А.Ю., яка звернулась до голови Дніпропетровської облдержадміністрації зі скаргою щодо порушення її прав, на думку заявниці, працівниками відділу ведення кадрової роботи апарату Криворізької райдержадміністрації, за результатами розгляду якого гр. Требух А.Ю. були надані змістовні роз'яснення з піднятого заявницею питання;

- за дорученням юридичного департаменту Дніпропетровської облдержадміністрації надійшло звернення Дмитрук А.А., яка звернулась до Офісу Президента України з клопотанням щодо сприяння у отриманні від Апостолівського ЦНАПу копії сертифікату на земельну ділянку, яка перебувала у власності з 2001 року у нині покійної матері заявниці Каданової Г.А. для подальшого вирішення питання щодо переоформлення спадщини, за результатами розгляду якого гр. Дмитрук А.А. були надані змістовні роз'яснення з рекомендаціями щодо порядку вирішення піднятого заявницею питання.

Всі звернення, що надійшли до Криворізької райдержадміністрації за звітний період були належним чином розглянуті в межах повноважень райдержадміністрації у встановлені строки. Із загальної кількості звернень (21): вирішено позитивно питання викладені у 6 зверненнях (28,6% від загальної кількості звернень), надані змістовні роз'яснення щодо можливих шляхів вирішення питань на 11 звернень (52,4%), переслано до розгляду за належністю відповідно до вимог частини 3 статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 2 звернення, на даний час перебуває на розгляді 2 звернення.

Протягом III кварталу 2021 року Криворізькою райдержадміністрацією здійснювалась тісна взаємодія з багатоканальною телефонною лінією «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» та з державною установою «Урядовий контактний центр».

Так, у III кварталі 2021 року отримано й опрацьовано 171 звернення від багатоканальної телефонної лінії «Гаряча лінія голови облдержадміністрації», що на 27 звернень більше, ніж протягом II кварталу 2021 року (144), з них повторні – 8.

Вирішено позитивно 86 питань (50,3 % від загальної кількості), на 67 звернень (39,2%) заявникам надані відповіді з необхідними рекомендаціями та роз'ясненнями відповідно до вимог норм чинного законодавства, на розгляді перебуває 18 звернень.

Порушувались питання: будівництва та благоустрою – 17, комунального господарства - 67, соціального захисту – 21, охорони здоров'я – 12, земельних відносин – 17, діяльності посадових осіб – 9, освіти і науки – 2, побутових справ – 5, екології – 3, надання інформації – 1, виплати заробітної плати - 1, умов праці – 1, роботи архівів та статистики – 1, транспортного обслуговування – 0, захисту прав споживачів – 0, культури та культурної спадщини – 0, сім'ї, дітей та молоді – 5, ритуальні послуги – 1, повідомлень про неотримання відповіді – 8 звернень.

З державної установи «Урядовий контактний центр» протягом III кварталу 2021 року райдержадміністрацією отримано та опрацьовано 313 звернень, що на 86 звернень менше, ніж протягом II кварталу 2021 року (399), з них повторних – 2.

Розглянуто позитивно 130 звернень (41,5% від загальної кількості), на 162 звернення (51,8%) заявникам надані змістовні відповіді з роз'ясненням норм чинного законодавства та необхідними рекомендаціями, знято з розгляду облдержадміністрацією – 1 звернення, на розгляді перебуває 20 звернень.

Порушувались наступні питання: комунального господарства - 116, будівництва та благоустрою – 25, діяльності посадових осіб - 18, аграрної політики і земельних відносин - 39, соціального захисту - 38, охорони здоров'я – 21, освіти і науки – 14, дотримання законності – 6, умов та оплати праці – 4, житлової політики – 2, екології – 3, міграції – 4, транспортного обслуговування – 1, захисту прав споживачів – 0, культури та культурної спадщини – 0, сім'ї, дітей та молоді – 0, надзвичайних ситуацій - 2, питань архівів та статистики – 4, робота органів юстиції – 1, пенсійного забезпечення 0, зайнятості (безробіття) – 0, повідомлень про неотримання відповіді – 14, інші - 2.

В разі необхідності, звернення розглядаються комісійно за участю посадових осіб райдержадміністрації та представників органів місцевого самоврядування.

На виконання Указу Президента України № 109/2008 від 07.02.2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» Криворізькою райдержадміністрацією у III кварталі 2021 року здійснено наступні заходи:

На засіданні колегії райдержадміністрації у липні 2021 року розглянуто питання та підведені підсумки роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2021 року, за результатами розгляду прийнято відповідне розпорядження голови райдержадміністрації;

проведено 3 засідання постійно діючої районної комісії з питань щодо розгляду звернень громадян, за результатами підготовлені відповідні протоколи;

в серпні поточного року проведено перевірку щодо забезпечення чинного законодавства в роботі зі зверненнями громадян відповідно до затвердженого графіку в управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації, за результатами якої підготовлена відповідна довідка;

продовжують роботу «Гарячі» телефонні лінії при: управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації – тел. 0985910672 та тел. 0684447576;

продовжує роботу гаряча телефонна лінія голови райдержадміністрації за тел. 0683014881.

На виконання Закону України «Про звернення громадян», систематично на сайті Криворізького району висвітлюється інформація про роботу зі зверненнями громадян та важлива для громадян інформація, в рубриці «Звернення громадян», де громадяни мають змогу ознайомитись з нормативно-правовими актами з питань звернень громадян, звітами та заходами щодо вирішення нагальних проблем мешканців району.

Головними спеціалістами відділу розгляду звернень громадян апарату райдержадміністрації проводиться постійна консультативно-дієва допомога органам місцевого самоврядування в частині питань щодо застосування чинного законодавства у роботі зі зверненнями громадян, дотримання Інструкції з діловодства по зверненнях.

Робота із зверненнями громадян в Криворізькій райдержадміністрації спрямована на забезпечення та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів державної влади України та органів місцевого самоврядування, враховуючи необхідність об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.

Начальник відділу розгляду  
звернень громадян апарату  
райдержадміністрації

Наталія БОРИСОВА