

**ЗВІТ**  
**про роботу зі зверненнями громадян в**  
**Криворізькій районній військовій адміністрації**  
**за I квартал 2023 року**

Організація роботи зі зверненнями громадян в Криворізькій районній військовій 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 30 квітня 2023 року карантину з метою попередження поширення корона вірусу COVID-19, заходи щодо здійснення виїзних прийомів громадян керівництвом Криворізької райвійськкадміністрації протягом I кварталу 2023 року було призупинено.

Протягом I кварталу 2023 року до райвійськкадміністрації надійшло та зареєстровано 28 звернень від 241 громадянина, що більше порівняно з I кварталом 2022 року (7 звернень від 181 громадянина) на 21 звернення.

Відповідно до Класифікатора звернень громадян звернення, які надійшли у I кварталі 2023 року, характеризуються наступним чином:

за формою надходження: поштою (електронною поштою) - 10, на особистому прийомі – 0, за допомогою телефонного зв'язку – 8; через органи влади України вищого рівня – 6; від інших установ, підприємств, організацій – 1; через ЗМІ – 3 звернення;

за ознакою надходження: первинних - 28, повторних - 0;

за видом: пропозицій (зауважень) - 0, заяв (клопотань) - 25, скарг - 3;

за суб'єктом : індивідуальні - 23, колективні – 5 від 218 громадян;

за типом : телеграм - 0, листів - 10, усних – 9; електронних – 9;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 12; жіноча – 16;

**за соціальним станом заявників надійшло:**

- від пенсіонерів - 6 звернень, що становить 21,4 % від загальної їх кількості, із них 3 звернення надійшли поштою (електронною поштою), 2 звернення надійшли за допомогою телефонного зв'язку та 1 звернення через орган влади України вищого рівня;

- від безробітних – 2 звернення, що становить 7 %, які надійшли за допомогою телефонного зв'язку;

- від робітника та працівника бюджетної сфери по 1 зверненню, що становить по 3,6 % від загальної їх кількості, які надійшло поштою.

- від селянина - 1 звернення, що становить по 3,6 % від загальної їх кількості, яке надійшло за допомогою ЗМІ.

**за категоріями заявників надійшло:**

- від інваліда II групи - 1 звернення, або 3,6 % від загальної кількості звернень, яке надійшло через орган влади України вищого рівня;

- від багатодітної сім'ї - 1 звернення, або 3,6 % від загальної кількості звернень, яке надійшло за допомогою ЗМІ;
- від члена сім'ї загиблого захисника України - 1 звернення, або 3,6 %, яке надійшло за допомогою телефонного зв'язку.

Особливому розгляду підлягають звернення вищезазначених категорій.

Всього у зверненнях громадянами було порушено 30 питань (I квартал 2022 року – 13 питань). Це переважно питання:

- соціального захисту – 8 звернень, або 26,7 % від загальної кількості питань;
- діяльності органів місцевого самоврядування - 7 звернень, або 23,3 %;
- комунального господарства; транспорту і зв'язку по 4 звернення, або по 13,3%;
- діяльності місцевих органів виконавчої влади; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин по 2 звернення, або по 6,6%;
- сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту; культури та культурної спадщини, туризму; інших питань (отримання дублікату диплома) по 1 зверненню, що становить по 3,3 % від загальної кількості питань.

**З вищих органів державної влади України** протягом звітнього періоду надійшло 6 звернень, що становить 21,4 % від загальної їх кількості (за I квартал 2022 року - 2 звернення).

Всі звернення, що надійшли до Криворізької районної військової адміністрації були належним чином розглянуті в межах повноважень у встановлені строки. Із загальної кількості звернень (28): вирішені позитивно питання викладені у 7 зверненнях, що становить 25 % від загальної кількості, на 12 звернень (42,8%) надані змістовні роз'яснення щодо можливих шляхів вирішення питань, 4 звернення переслано до розгляду за належністю відповідно до вимог частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян», 1 звернення повернуто авторові відповідно до вимог статей 5,7 Закону України «Про звернення громадян», на даний час перебувають на розгляді 4 звернення.

**З державної установи «Урядовий контактний центр»** протягом I кварталу 2023 року райвійськкадміністрацією отримано та опрацьовано 167 звернень, з них повторних – 0 ( I квартал 2022 року - 130 звернень).

Порушувались питання: соціального захисту - 90, комунального господарства - 24, діяльності посадових осіб - 12, аграрної політики та земельних відносин – 9, будівництва та благоустрою – 9, надзвичайних ситуацій – 5, охорони здоров'я – 3, архіву і статистики – 1, транспорту – 2, культури, мовної політики – 1, освіти і науки – 1, роботи органів юстиції – 1, повідомлень про неотримання відповіді – 9 звернення.

Із загальної кількості звернень до державної установи «Урядовий контактний центр» (167 звернень): вирішено позитивно 70 питань (42 % від загальної кількості питань), на 87 звернення (52%) заявникам надані відповіді з роз'ясненням вимог чинного законодавства та необхідними рекомендаціями щодо порядку їх вирішення, знято з розгляду – 2, на розгляді перебуває – 8 звернень.

**Від багатоканальної телефонної лінії «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації»** протягом I кварталу 2023 року на розгляд до райвійськкадміністрації надійшло та зареєстровано 218 звернень, з них повторних – 4 (I квартал 2022 року - 56 звернень, з них повторних – 8).

Порушувалися питання: соціального захисту - 184, комунального господарства - 7, охорони здоров'я – 1, будівництва та благоустрою – 5, земельних відносин – 3, діяльності посадових осіб – 12, освіти і науки – 3, сім'ї, дітей, молоді – 1, повідомлень про неотримання відповіді – 2 звернення.

Із загальної кількості звернень на багатоканальну телефонну лінію «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» (218 звернень): вирішено позитивно 103 звернення (47 % від загальної кількості питань), на 102 звернення (46,8%) заявникам надані відповіді з роз'ясненням чинного законодавства та необхідними рекомендаціями щодо порядку їх вирішення, знято з розгляду – 1, на розгляді перебуває – 12 звернень.

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» у Криворізькій райвійськкадміністрації проведені наступні заходи:

на засіданні колегії райдержадміністрації у січні 2023 року розглянуто питання та підведені підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2022 рік, 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;

здійснюється тісна взаємодія з виконавчими комітетами міських, селищних та сільських рад щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення;

проведені три перевірки діяльності виконавчих комітетів міської та сільських рад Криворізького району в частині виконання ним делегованих повноважень органів виконавчої влади з питання щодо організації роботи зі

зверненнями громадян, надана методична та практична допомога на місцях та підготовлені відповідні довідки.

проведена перевірка щодо забезпечення чинного законодавства в роботі зі зверненнями громадян в архівному управлінні райдержадміністрації, надана методична та практична допомога на місці та підготовлена відповідна довідка;

до управління по роботі зі зверненнями громадян апарату Дніпропетровської облдержадміністрації у встановлені терміни направлені статистичні звіти (річний, квартальний та місячні) про проведену роботу зі зверненнями громадян в Криворізькій райдержадміністрації;

забезпечено організацію тісної взаємодії з багатоканальною телефонною лінією «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» та державною установою «Урядовий контактний центр» та за результатами розгляду звернень надано необхідну інформацію відповідно до встановлених термінів;

продовжують свою роботу:

«Гаряча лінія райдержадміністрації» – за моб. тел.: (068) 301 48 81;

«Гарячі лінії» управління соціального захисту населення райдержадміністрації – за моб. тел.: (098) 591 06 72 та (068) 444 75 76;

для покращення інформованості населення відділом розгляду звернень громадян апарату райдержадміністрації в листах-відповідях заявникам надаються контактні телефони структурних підрозділів, відділів та управлінь райдержадміністрації, органів місцевого самоврядування до компетенції яких належить вирішення порушених питань, а також рекомендації щодо порядку оскарження рішень, з якими не погоджується заявник.

.Головними спеціалістами відділу розгляду звернень громадян апарату райвійськкадміністрації 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  
райвійськкадміністрації

Наталія БОРИСОВА