

ЗВІТ

про стан роботи із зверненнями громадян в Криворізькій райдержадміністрації за 2022 рік на виконання вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»

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 31 грудня 2022 року карантину з метою попередження поширення корона вірусу COVID-19, заходи щодо здійснення виїзних прийомів громадян керівництвом Криворізької райдержадміністрації протягом 2022 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 31.12.2022 року в Криворізькій райдержадміністрації було призупинено проведення особистих прийомів громадян до прийняття особливих розпоряджень голів Дніпропетровської облдержадміністрації та Криворізької райдержадміністрації.

Всього за 2022 рік до Криворізької райдержадміністрації надійшло та зареєстровано 67 звернень від 796 громадян (за 2021 рік - 71 звернення від 449 громадян).

Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян, звернення, які надійшли у 2022 році характеризуються наступним чином:

за формою надходження: поштою (електронною поштою) – 29 (із них електронною поштою – 7 звернень), на особистому прийомі - 2; за допомогою телефонного зв'язку – 18; через органи влади України вищого рівня – 13 звернень; від інших установ – 5 звернень;

за ознакою надходження: первинні – 67, повторні – 0, дублетні - 0;

за видом: пропозиції (зауваження) - 0, заяви (клопотання) - 57, скарги - 10;

за суб'єктом: індивідуальні - 60, колективні – 7 (від 736 громадян),

за типом: телеграм - 0, листів - 41, усних – 19, електронних – 7.

за соціальним станом заявників надійшло:

- від пенсіонерів – 11 звернень, що становить 16,4 % від загальної їх кількості, із них 4 звернення надійшли поштою (електронною поштою), 5 за допомогою телефонного зв'язку та 2 через орган влади України вищого рівня;

- від селян – 3 звернення, що становить 4,5 % від загальної їх кількості, із них 2 звернення надійшли поштою (електронною поштою) та 1 через орган влади України вищого рівня;

- від підприємців – 3 звернення, що становить 4,5 % від загальної їх кількості, із них 1 звернення надійшло поштою (електронною поштою), 1 за допомогою телефонного зв'язку та 1 через орган влади України вищого рівня;
- від військовослужбовців – 2 звернення, що становить 2,9 % від загальної їх кількості, із них 1 звернення надійшло поштою (електронною поштою) та 1 на особистому прийомі до керівництва райдержадміністрації;
- від робітників – 2 звернення, що становить 2,9 % від загальної їх кількості, із них 1 звернення надійшло поштою (електронною поштою), 1 за допомогою телефонного зв'язку;

за категоріями заявників надійшло:

- від інваліда I групи - 1 звернення, або 1,5 % від загальної кількості звернень, яке надійшло через орган влади України вищого рівня;
- від інваліда II групи - 1 звернення, або 1,5 % від загальної кількості звернень, яке надійшло за допомогою телефонного зв'язку;
- від членів родин загиблих захисників України - 2 звернення, або 2,9 %, із них 1 звернення надійшло поштою (електронною поштою) та 1 на особистому прийомі до керівництва райдержадміністрації.

Особливому розгляду підлягають звернення вищезазначених категорій.

Всього у зверненнях громадянами було порушено 90 питань (2021 рік – 95 питань). Це переважно питання:

- комунального господарства - 26 звернень, що становить 28,9 % від загальної кількості питань (2021 рік - 37);
- соціального захисту - 18 звернень, що становить 20 % (2021 рік - 11);
- діяльності органів місцевого самоврядування 9 звернень, що становить 10 % (2021 рік - 4);
- обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин - 8 звернень, що становить 8,9 % (2021 рік - 3);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян - 7 звернень, що становить 7,7 % (2021 рік - 3);
- охорони здоров'я - 6 звернень, що становить 6,6 % (2021 рік - 7);
- аграрної політики і земельних відносин - 5 звернень, що становить 5,5 % (2021 рік - 15);
- транспорту і зв'язку - 4 звернення, що становить по 4,4 % (2021 рік -7);
- освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності - 2 звернення, що становить 2,2 % (2021 рік - 3);
- інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації - 2 звернення, що становить 2,2 % (2021 рік - 1);
- праці і заробітної плати; екології та природних ресурсів; житлової політики по 1 зверненню, що становить по 1,1 % від загальної кількості питань (2021 рік - по 1 зверненню).

Аналізуючи письмові звернення, слід зазначити, що з вищих органів державної влади України до райдержадміністрації надійшло 13 звернень, що

становить 19,4 % від загальної кількості звернень (за 2021 рік – 9 звернень, або 12,7 %).

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 (67): вирішені позитивно питання викладені у 16 зверненнях (23,9 % від загальної кількості), на 42 звернення (62,7 %) надані змістовні роз'яснення щодо можливих шляхів вирішення питань, переслано до розгляду за належністю відповідно до вимог частини 3 статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 6 звернень (8,9%), на даний час перебувають на розгляді 3 звернення.

За необхідності по окремих зверненнях за участю посадових осіб райдержадміністрації та представників місцевого самоврядування здійснювались комісійні виїзди на місце.

Від багатоканальної телефонної лінії «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» за 2022 рік отримано й опрацьовано 344 звернення, що на 129 звернень менше, ніж протягом 2021 року (473 звернення), з них повторні – 19 (2021 рік - повторних 27).

Порушувалися питання (всього 344 питання): комунального господарства - 37, соціального захисту – 192, благоустрою – 19, охорони здоров'я – 16, земельних відносин – 12, діяльності посадових осіб – 18, повідомлень про неотримання відповіді – 14, освіти і науки – 2, побутових справ – 6, житлової політики – 2, виплати заробітної плати - 8, екології – 2, надзвичайних ситуацій – 11, сім'ї, дітей та молоді – 2, обороноздатності – 1, подяка – 2 звернення.

Вирішено позитивно 127 питань (37 % від загальної кількості), на 208 звернень (60 %) заявникам надані відповіді з необхідними рекомендаціями та роз'ясненнями відповідно до вимог чинного законодавства, на розгляді перебуває 9 звернень.

З державної установи «Урядовий контактний центр» протягом 2022 року райдержадміністрацією отримано та опрацьовано 668 звернень, що майже в два рази менше, ніж за 2021 рік (1174 звернень), з них повторних – 6 (2021 рік - повторних 13).

Порушувались питання (всього 668 питань): комунального господарства - 114, соціального захисту - 295, аграрної політики і земельних відносин - 47, діяльності посадових осіб - 50, будівництва та благоустрою – 31, охорони здоров'я – 24, освіти і науки – 9, повідомлень про неотримання відповіді – 21, умов та оплати праці – 7, житлової політики – 4, екології – 2, міграції – 8, транспортного обслуговування – 2, дотримання законності – 6, захисту прав споживачів – 1, культури та мовної політики – 7, обороноздатності – 1, надзвичайних ситуацій - 30, питань архівів та статистики – 1, подяка – 4, інші питання – 4 звернення.

Вирішено позитивно 222 питання (33 % від загальної кількості), на 409 звернень (61 %) заявникам надані змістовні відповіді з роз'ясненням норм

чинного законодавства та необхідними рекомендаціями щодо порядку вирішення питань, знято з розгляду облдержадміністрацією – 6 звернень, на розгляді перебуває 31 звернення.

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

Для проведення особистого прийому громадян в райдержадміністрації обладнано місце в кабінеті на 1 поверсі райдержадміністрації, для прийому колективних звернень передбачена мала зала. Також прийоми громадян проводяться в кабінетах посадових осіб райдержадміністрації.

На інформаційних стендах на 1 поверсі у наявності витяги із законодавства про звернення громадян; зразки оформлення звернень; графіки особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації, облдержадміністрації; інформація щодо роботи «Гарячої лінії райдержадміністрації»; інформація про можливість подання електронних звернень, інформація з контактними номерами телефонів структурних підрозділів райдержадміністрації, підприємств, установ та організацій району, тощо.

На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» Криворізькою райдержадміністрацією у 2022 році проведено наступні заходи:

на засіданні колегії райдержадміністрації в січні та у липні 2022 року розглянуті питання та підведені підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2021 рік та за I півріччя 2022 року, за результатами розгляду прийняті відповідні розпорядження голови райдержадміністрації;

прийнято 5 розпорядчих документів голови райдержадміністрації з питань регулювання роботи зі зверненнями громадян;

проведено 11 засідань постійно діючої районної комісії з питань щодо розгляду звернень громадян, за результатами підготовлені відповідні протоколи;

проведені перевірки щодо забезпечення чинного законодавства в роботі зі зверненнями громадян відповідно до затвердженого графіку:

- у серпні 2022 року в управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації;

- у вересні 2022 року в службі у справах дітей райдержадміністрації, за результатами проведення яких підготовлені відповідні довідки;

у жовтні 2022 року проведені перевірки діяльності виконавчих комітетів Грушівської та Новолатівської сільських рад Криворізького району в частині виконання ними делегованих повноважень органів виконавчої влади з питання

щодо організації роботи зі зверненнями громадян, надана методична та практична допомога на місцях та підготовлені відповідні довідки;

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

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

до управління по роботі зі зверненнями громадян апарату Дніпропетровської облдержадміністрації у встановлені терміни направлені статистичні звіти про проведену роботу зі зверненнями громадян в Криворізькій райдержадміністрації, а саме: щомісячні, щоквартальні, за I півріччя та за 9 місяців 2022 року;

продовжують свою роботу:

«Гаряча лінія райдержадміністрації» за тел.: 068 301 48 81 та

«Гаряча лінія управління соціального захисту населення» за тел.: 098 591 06 72 та тел. 068 445 35 52;

На офіційному веб-сайті райдержадміністрації info@krrda.dp.gov.ua розміщено щоквартальні звіти про стан роботи зі зверненнями громадян райдержадміністрації у 2022 році, витяги законодавства щодо звернень громадян, зразки заяви, графік проведення особистого прийому посадовими особами райдержадміністрації, інформацію про роботу «Гарячої лінії райдержадміністрації», інформацію про порядок подання та розгляд електронних звернень.

.Спеціалістами відділу розгляду звернень громадян апарату райдержадміністрації надається консультативно-методична допомога органам місцевого самоврядування в частині застосування вимог чинного законодавства України щодо організації роботи зі зверненнями громадян, дотримання вимог Інструкції з діловодства по зверненнями, необхідності підвищення якості розгляду звернень на місцях, здійснення обов'язкового зворотного зв'язку із заявниками, надання змістовних роз'яснень заявникам щодо права на звернення та порядку вирішення викладених ними питань.

Робота зі зверненнями громадян в Криворізькій райдержадміністрації протягом 2023 року буде 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