



КРЕМЕНЧУЦЬКА РАЙОННА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

28.11.2023

м. Кременчук

№ 247

Про підсумки роботи зі зверненнями
громадян у районній військовій
(державній) адміністрації за 2023 рік

Відповідно до статей 6, 39 Закону України "Про місцеві державні адміністрації", указів Президента України від 24.02.2022 №64/2022 "Про введення воєнного стану в Україні" (зі змінами), від 24.02.2022 №68/2022 "Про утворення військових адміністрацій", з метою забезпечення неухильного дотримання Закону України "Про звернення громадян" (зі змінами), реалізації положень Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" та на виконання рекомендацій колегії районної (військової) державної адміністрації від 09 листопада 2023 року:

1. Затвердити Довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2023 рік (додається) та надіслати останню керівникам структурних підрозділів районної військової (державної) адміністрації для вжиття відповідних заходів.

2. Сектору роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату районної військової (державної) адміністрації (Олеся ПІДОРВАН) посилити контроль за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян згідно чинного законодавства та наданням обґрунтованих відповідей.

3. Керівникам структурних підрозділів районної військової (державної) адміністрації, рекомендувати керівникам органів місцевого самоврядування:

3.1. Продовжити роботу щодо забезпечення додержання вимог Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування".

3.2. Установити суворий контроль за розглядом звернень у встановленні Законом України "Про звернення громадян" терміни.

3.3. Підвищити ефективність роботи зі зверненнями громадян, зокрема: забезпечити всебічний розгляд на місцях звернень, скарг та пропозицій громадян, надісланих з використанням мережі Інтернет.

забезпечити реалізацію конституційного права громадян на письмове, усне звернення та особистий прийом, забезпечувати проведення особистих прийомів громадян за встановленими графіками.

4. Відповідальним виконавцям пункту 3 про проведену роботу інформувати сектор роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату районної військової (державної) адміністрації до 25.03.2024 для подальшого узагальнення та інформування начальника районної військової (державної) адміністрації.

5. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату районної військової (державної) адміністрації (Таміла САМБУР).

Начальник районної
військової адміністрації

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Олег Лешчын', written over a set of diagonal lines.

Олег ЛЕДНІК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження начальника
Кременчуцької районної
військової адміністрації
28.11.2023 1 247

ДОВІДКА

про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2023 рік відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”

Робота з пропозиціями, заявами та скаргами (далі звернення), організація особистого прийому громадян у районній військовій (державній) адміністрації та її структурних підрозділах була і залишається пріоритетним напрямком роботи районної військової (державної) адміністрації і спрямована в першу чергу на забезпечення громадянами їх конституційного права на звернення, створення належних умов для реалізації цього права і здійснюється відповідно до Закону України “Про звернення громадян” та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, з дотриманням вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації.

На виконання Указу Президента здійснено шість засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Кременчуцькій районній військовій (державній) адміністрації.

Проводяться дні контролю з перевірки стану виконання доручень структурними підрозділами райвійськкадміністрації та виконками сільських рад щодо розгляду звернень громадян, яких проведено 12.

Здійснюються комісійні виїзди працівників райвійськкадміністрації до громадян, які звертаються із письмовими зверненнями до Секретаріату Президента України та інших органів влади вищого рівня.

Затверджено графік особистого звітування начальників відділів, управлінь райвійськкадміністрації, керівників підприємств, установ та організацій району про роботу із зверненнями громадян, на щотижневих нарадах у голови райвійськкадміністрації. Заслухано звіти начальника архівного відділу Кременчуцької районної військової (державної) адміністрації (01.08.2023), начальника фінансового відділу Кременчуцької районної військової (державної) адміністрації (15.08.2023), завідувача сектору інфраструктури та житлово-комунального господарства Кременчуцької районної військової (державної) адміністрації (12.09.2023).

У райвійськкадміністрації проводиться систематичний щомісячний та щоквартальний аналіз і узагальнення звернень громадян для з'ясування причин, що їх породжують, а також найбільш гострих суспільно значущих подій, з метою негайного втручання керівництва райдержкадміністрації у їх вирішення чи залучення інших державних структур, установ та організацій.

Питання про стан виконавської дисципліни роботи із зверненнями громадян розглядається на щотижневих нарадах у голови райдержкадміністрації. За результатами розгляду надаються відповідні доручення.

Так, за 2023 рік до райдержкадміністрації надійшло 210 письмових звернень, що на 1 звернення більше у порівнянні з відповідним періодом минулого року (у 2022 – 209), на особистих та виїзних прийомах у керівництва райдержкадміністрації побувало 53 (у 2022 - 10) громадянина, через КБУ “Обласний контактний центр” надійшло 225 (330) звернень громадян.

Звернення громадян, що надходили до райвійськкадміністрації, розглядалися особисто начальником райвійськкадміністрації, на їх вирішення давалися доручення заступникам голови та начальникам управлінь, відділів районної військової (державної) адміністрації.

Ресстрація, як письмових, так і особистих звернень громадян проводиться за допомогою комп'ютерної програми; відповідно, зняття з контролю – згідно резолюції голови та заступників начальника райвійськкадміністрації.

Здійснюється контроль за організацією роботи із зверненнями громадян у відділах, управліннях райвійськкадміністрації, виконкомах сільських рад, надаються роз'яснення і практична допомога.

Проводиться моніторинг повторних звернень та причин, що їх породжують. Інформація доводиться до керівництва райвійськкадміністрації для вжиття негайних заходів реагування та вирішення нагальних проблем жителів району.

Управління та відділи райвійськкадміністрації, виконкоми сільських рад готують щоквартальні аналітичні та статистичні звіти про звернення громадян, що надходять до них.

Щомісячно плануючи свою роботу, розуміючи, що листи громадян - канал живого зв'язку місцевої виконавчої влади з жителями, який допомагає краще орієнтуватись в обстановці, об'єктивніше оцінювати здійснену роботу, ясніше бачити недоліки і шляхи їх усунення, приймати правильні рішення.

Тому у районній військовій (державній) адміністрації, її структурних підрозділах проводяться особисті прийоми громадян керівництвом, “гарячі” та постійно діючі прямі телефонні лінії відповідно до затверджених графіків. Діє телефон “Довіри” для громадян Кременчуцького району. Начальник Кременчуцької районної військової адміністрації та його заступники проводять особисті та виїзні прийоми громадян за місцем їх роботи та проживання.

Матеріали роботи із зверненнями громадян висвітлюються на офіційній веб-сторінці райвійськкадміністрації. Розміщуються узагальнені відомості про роботу із зверненнями громадян, графіки роботи постійно діючих прямих та гарячої телефонних ліній. Надається правова, консультативно-роз'яснювальна допомога з вирішення нагальних питань заявників.

II. Сектором роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату райвійськадміністрації проаналізовано кількісний та якісний склад звернень громадян, що надійшли у 2023 році до районної військової (державної) адміністрації.

Так, за 2023 рік до райдержадміністрації надійшло 210 письмових звернень (у 2022 – 209), на особистих та виїзних прийомах у керівництва райдержадміністрації побувало 53 (у 2022 - 10) громадянина.

Відповідно до ч. 3 ст. 7 ЗУ “Про звернення громадян”, п.п. 6-7 Типового положення про регіональний контактний центр, затвердженого Постановою КМУ від 27.11.2019 № 976, розпорядження голови облдержадміністрації від 26.12.2012 № 613 “Про затвердження Положення про порядок взаємодії місцевих органів виконавчої влади та комунальної бюджетної установи “Обласний контактний центр” Полтавської обласної ради” забезпечено всебічний розгляд звернень, які надійшли від КБУ “Обласний контактний центр”.

Таких звернень у 2023 році надійшло - 225 (у 2022 - 330). Протягом року активно зверталися жителі району, які подавали свої документи на призначення чи продовження соціальної допомоги, виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним осіб..

Жителями району у своїх листах було порушено 488 питань (у 2022 році - 606).

Найбільш актуальною групою питань на протязі останніх років є питання соціального захисту. Всього в 2023 році отримано 230 звернень цієї категорії, або 47,1 % від загальної кількості звернень (2022 рік – 389, або 64,1 %).

Друге місце припадає на питання комунального господарства, їхня кількість становить – 22 одиниці, або 4,5% (2022 - 60 одиниць, або 10,7 %) від загальної кількості питань та транспорту і зв'язку, їхня кількість становить – 20 одиниць, або 4 % від загальної кількості питань (2022 рік – 26, або 7,0 %).

Третє місце за актуальністю, посідають питання праці і заробітної плати 15 одиниць, або 3% від загальної кількості звернень, охорони здоров'я – 12 одиниць, або 2,5% від загальної кількості звернень, аграрної політики і земельних відносин – 10 одиниць, або 2%.

Повторних, анонімних звернень не надходило. Надійшло 13 дублетних звернень щодо: про неналежної якості надання послуг пасажирських перевезень на приміському автобусному маршруті загального користування, права користування орендованою земельною ділянкою, оскарження дій/бездіяльності посадової особи та 21 колективне звернення від жителів Кременчуцького району (про відновлення дорожнього покриття по вулиці Підгірна в селі Максимівка, про відновлення роботи школи та дитячого садочка, про очне навчання в Козельщинському ліцеї), що склало 4,3% від загальної кількості звернень.

З органів влади вищого рівня надійшло 64 звернення, в яких порушувались питання щодо незгоди заявниці з організацією проведення поховань військових (встановлення на могилі кожного загиблого окремого пам'ятника), про лікування сина, призначення йому групи інвалідності, пенсії, щодо організації підвезення учнів до навчального закладу, про проведення заходів із благоустрою населеного пункту Пустовійтівським старостатом, надання грошової компенсації на придбання житла як дитині-сироті після закінчення навчання, щодо неналежного, на думку заявниці, оснащення та підготовки бійців 116 бригади 145 батальйону, допомога на

проживання внутрішньо переміщеним особам.

10.10.2023 відбулося засідання комісії з розгляду звернень громадян при районній державній (військовій) адміністрації з питання вшанування пам'яті загиблого військовослужбовця, капітана Збройних Сил України Бульби Олексія Івановича, за особистої присутності автора звернення.

В ході засідання комісії було встановлено, що у Горішньоплавнівській територіальній громаді прощання й поховання загиблих військовослужбовців Збройних Сил України відбувається з почесними на території нещодавно зведеного на міському кладовищі військового меморіалу "Їхні імена будуть жити вічно". Проект військового меморіалу "Їхні імена будуть жити вічно" схвалений на засіданні громадської ради при Горішньоплавнівській міській раді 18 серпня 2022 року. Військовий меморіал "Їхні імена будуть жити вічно" знаходиться в комунальній власності як частина комплексу пам'ятних споруд загиблим воїнам на території Горішньоплавнівської міської громади. Має відповідний почесний статус та умови утримання й обслуговування.

За результатами засідання комісії, з метою врахування пропозицій автора звернень щодо вшанування пам'яті загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України у Горішньоплавнівській територіальній громаді, відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян", статей 30, 34 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", враховуючи Закон України "Про добровільне об'єднання територіальних громад (зі змінами)", районна військова адміністрація надіслала за належністю для розгляду та відповідно реагування звернення гр. Бульби Оксани Олексіївни до Горішньоплавнівської міської ради.

Від пільгових категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки надійшло 59 звернень, (у 2022 році - 76).

- члени багатодітних сімей та сімей, в яких народилися, одиноких матерів, матерів героїнь – 22 (23);

- учасник та інваліди війни, учасники бойових дій – 0 (0);

- ветерани праці – 0 (5);

- дітей війни – 4 (5);

- інваліди загального захворювання – 30 (38).

Всього у райдержадміністрації за звітний період розглянуто 488 звернень громадян, з них:

- позитивно – 38 (27);

- дано роз'яснення – 444 (402);

- відмовлено згідно чинного законодавства – 0;

- знаходиться у стадії виконання – 6.

III. Відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" та графіку начальником районної військової адміністрації та його заступниками проводився особистий прийом громадян, де побувало 30 осіб.

За 2023 рік відповідно до затвердженого графіка начальником райвійськкадміністрації проводилися прийоми громадян з особистих питань кожного першого та третього вівторка, п'ятої суботи місяця. В разі потреби особистий прийом проводився і в неприйомні дні, випадків відмови у спілкуванні з громадянами не було.

Всього керівництвом райдержадміністрації проведено 122 особистих прийоми громадян.

Під час проведення особистих прийомів надійшло 30 звернень. На прийомі побувало 30 громадян. З них: пенсіонери, ветерани праці, інваліди - 25.

За характером порушених питань громадяни зверталися щодо вирішення питань: соціального захисту населення, комунального та дорожнього господарства, охорони здоров'я.

Із загальної кількості звернень (30), позитивно були вирішені – 6, що склало 20%.

IV. Проведення виїзних прийомів громадян керівництвом райвійськкадміністрації у 2023 році проводилося відповідно до затверджених графіків.

Так, організовано проведення 4 виїзних прийомів.

На прийомі побувало 23 громадянина. У тому числі: пенсіонерів, ветеранів праці, інвалідів —5.

За своїм змістом порушувалися питання: аграрної політики і земельних відносин, комунального та дорожнього господарства, транспорту і зв'язку, соціального захисту населення, охорони здоров'я, освіти.

Із загальної кількості звернень (23), позитивно було вирішено - 3, що склало 13,0% від загальної кількості.

V. У 2023 році відповідно до затверджених графіків у райвійськкадміністрації та структурних підрозділах діють "постійні", "гарячі" телефонні лінії та телефон "Довіри".

Послугами вказаних телефонних ліній за 2023 рік скористалося 27 громадян.

Питання, які турбують громадян це переважно : проблеми пільгового перевезення, соціального захисту, виплати соціальної допомоги внутрішньо переміщеним особам, освіти (організації дошкільних навчальних закладів) та робота пунктів незламності, облаштування укриття у навчальних закладах інші.

Аналіз свідчить, що надходження пропозицій, заяв і скарг перш за все відображає глибоку зацікавленість населення у вирішенні соціально-економічних проблем розвитку району та, з іншого боку, підкріплені довірою до органів місцевого самоврядування та надією на негайне і не формальне вирішення гострих проблем громадян району.

Матеріали роботи із зверненнями громадян висвітлюються на офіційній веб-сторінці райвійськкадміністрації: розміщуються узагальнені відомості про роботу із зверненнями громадян, графіки роботи постійно діючих прямих та гарячої телефонних ліній. Надається правова, консультативно-роз'яснювальна допомога з вирішення нагальних питань заявників.

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян у Кременчуцькій райвійськкадміністрації здійснено ряд практичних заходів. У доступному для відвідувачів місці розміщені графіки прийому громадян керівництвом райвійськкадміністрації, районної ради. На інформаційному стенді райвійськкадміністрації мешканці району мають змогу отримати інформацію, що стосується діяльності апарату, управліннь і відділів райвійськкадміністрації.

Керівник апарату Кременчуцької районної військової адміністрації



Таміла САМБУР