**ПОКАЗНИКИ,**

**за якими оцінюється рівень організації роботи із зверненнями громадян**

**у Вознесенській райдержадміністрації протягом січня-грудня 2021 року**

**I. Дотримання порядку реєстрації звернень громадян в журналах реєстрації, ведення журналів обліку особистого прийому громадян**

1.1. Всього надійшло звернень: 485

З них: письмових - 485

на особистих прийомах - 0

на виїзних прийомах - 0

1.2. Ведення електронного обліку звернень громадян, всього: 485

1.3.Кількість звернень зареєстрованих у журналах - 485

З них: письмових - 485

на особистих прийомах - 0

на виїзних прийомах - 0

1.4. Кількість заведених бланків обліку: 0

З них: особистого прийому - 0

виїзного прийому - 0

**II. Дотримання порядку формування справ за зверненнями громадян**

**та їх комплектація**

2.1.Всього відпрацьовано звернень громадян: 485

З них: письмових - 485

на особистому прийомі - 0

на виїзних прийомах - 0

2.2. Результат розгляду:

а) вирішено позитивно: 38

З них: письмових - 38

на особистому прийомі - 0

на виїзних прийомах - 0

б) надано роз'яснення: 446

З них: письмових - 446

на особистому прийомі - 0

на виїзних прийомах - 0

в) відмовлено: 0

З них: письмових - 0

на особистому прийомі - 0

на виїзних прийомах - 0

2.3. Кількість архівних справ: 485

З них: письмових - 485

на особистому прийомі – 0

на виїзних прийомах - 0

2.4. Кількість оформлених архівних обкладинок: 485

З них: письмових - 485

на особистому прийомі - 0

на виїзних прийомах - 0

**III. Дотримання строку розгляду звернень громадян**

3.1. Кількість звернень громадян, розглянутих в терміни, всього:

15 днів - 460

30 днів - 25

45 днів - 0

більше 45 днів - 0

3.2.Кількість звернень громадян, які перебувають на додатковому контролі - 0

**IV. Дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам**

4.1.Кількість звернень громадян, направлених на розгляд іншим уповноваженим органам в терміни:

1 -5 днів - 0

більше п'яти днів - 0

**V. Дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян (особи з інвалідністю внаслідок Другої світової війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», учасників АТО/ООС**

5.1. Кількість таких звернень - 0

5.2. Кількість звернень розглянутих головою РДА - 0

5.3. Кількість розглянутих (відпрацьованих звернень) - 0

З них: надано відповідь заявнику за підписом голови РДА - 0

**VI. Наявність затверджених графіків, порядку проведення особистого, виїзних прийомів громадян та їх дотримання**

6.1.Таблична інформація (щоквартальна) про проведення особистого та виїзних прийомів громадян головою РДА.

6.2. Таблична інформація (щоквартальна) про проведення особистого та виїзних прийомів громадян заступниками голови РДА.

**VII. Наявність належним чином обладнаною приміщення для проведення**

**особистого прийому громадян, розміщення актів законодавства, інформаційних буклетів, зразків оформлення звернень та інших документів, відомостей про посадових та службових осіб, які ведуть особистий прийом, місце і час прийому, місцезнаходження відповідних структурних підрозділів органу виконавчої влади,**

**контактні телефони тощо**

7.1. Наявність обладнаного приміщення для особистого прийому - так

7.2.Наявність відомостей про посадових та службових осіб, які ведуть особистий прийом, місце і час прийому – так

7.3. Доступність для заявників:

акти законодавства (які?) – Закон України «Про звернення громадян», Указ Президента України від 07.02.2008 №109/2008

інформаційні буклети (які?) - ні

7.4. Наявність зразків оформлення звернень - наявні зразки оформлення звернень

**VIII. Наявність затвердженого графіка роботи телефонної «гарячої лінії», його дотримання, ведення обліку повідомлень громадян**

8.1.Таблична інформація (щоквартальна) про проведення телефонної «гарячої лінії» для громадян керівництвом РДА - так

8.2. Наявність журналу обліку звернень громадян на телефонну «гарячу лінію» - так

**IX. Проведення аналітичної роботи із зверненнями громадян (аналізу звернень громадян щодо виявлення найбільш актуальних проблем та внесення пропозицій стосовно шляхів їх розв'язання; виявлення причин, що зумовлюють надходження повторних звернень громадян, безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників тощо)**

9.1. Виявлення найбільш актуальних проблем, внесення пропозицій щодо шляхів їх розв'язання (які?) - питання соціальної політики, комунального та дорожнього господарства, житлової політики, аграрної політики та земельних відносин, транспорту і зв’язку, освіти, виховання та навчання дітей тощо.

9.2. Кількість повторних звернень – 0

9.3.Виявлення причин, що зумовлюють надходження повторних звернень громадян (перерахувати) - небажання заявників сприймати надані роз’яснення на порушені питання тощо

9.4. Кількість звернень, на які надано безпідставну відмову - 0

**X. Проведення нарад, семінарів, засідань колегій з питань звернень**

**громадян**

10.1. Кількість (дата) проведення:

нарад – семінарів - 1

засідань колегій - 0

10.2. Кількість проведених звітувань з питань роботи із зверненнями громадян - 12

**XI. Планування роботи із зверненнями громадян**

11.1. Робота із зверненнями громадян: щомісячне планування

**XII. Систематичне інформування керівництва органу виконавчої влади про стан роботи із зверненнями громадян**

12.1. Які готуються матеріали: аналітичні довідки на апаратні наради

**ХІІІ. Розміщення на веб-сайті органу виконавчої влади (окремій веб-сторінці) узагальнених матеріалів про організацію роботи із зверненнями громадян, графіка особистого прийому посадовими особами органу виконавчої влади громадян, роз'яснень на найбільш актуальні питання громадян тощо).**

13.1 .Чи є окрема веб сторінка про звернення громадян - так

13.2. Інформація про матеріали, які розміщені на ньому: розпорядження голови райдержадміністрації від 12.03.2021 №5-р «Про затвердження графіків особистих та особистих виїзних прийомів громадян головою райдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови Вознесенської райдержадміністрації на 2021 рік», Порядок організації та проведення особистих прийомів в райдержадміністрації, графіки «Гарячої лінії» на 2021 рік та «Телефон довіри» на 2021 рік.

Робота із звернень громадян, а саме: річний звіт щодо роботи із зверненнями громадян за 2019 рік в порівнянні з попереднім роком, інформація щодо проведеної роботи із зверненнями громадян за І квартал 2020 року у Вознесенській райдержадміністрації, за І півріччя 2020 року, за 9 місяців 2020 року, за 2020 рік, за І квартал 2021 року, І півріччя 2021 року, 9 місяців 2021 року, за 2021 рік.

**XIV. Довідка про звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації**

**за відповідний період року (квартальний)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Надійшло з місць**  **(перелік територіальних громад)** | **Разом письмових та усних звернень**  **(січень – грудень 2021 року)** | **Питома вага** | **Разом**  **письмових та**  **усних звернень**  **(січень – грудень 2020 року)** |
| 1 | Братська селищна | 25 | 5,2% | 0 |
| 2 | Бузька сільська | 19 | 3,9% | 10 |
| 3 | Веселинівська селищна | 71 | 14,6% | 0 |
| 4 | Вознесенська міська | 67 | 13,8% | 0 |
| 5 | Доманівська селищна | 51 | 10,5% | 0 |
| 6 | Дорошівська сільська | 12 | 2,5% | 9 |
| 7 | Єланецька селищна | 22 | 4,5% | 0 |
| 8 | Мостівська сільська | 12 | 2,5% | 0 |
| 9 | Новомар’їнська сільська | 14 | 2,9% | 0 |
| 10 | Олександрівська селищна | 34 | 7,0% | 24 |
| 11 | Прибужанівська сільська | 50 | 10,3% | 53 |
| 12 | Прибузька сільська | 19 | 3,9% | 0 |
| 13 | Южноукраїнська міська | 47 | 9,7% | 0 |
|  | Інші населені пункти | 42 | 8,7% | 27 |
|  | **Всього** | **485** | **100%** | **123** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_