**Звіт про стан роботи із зверненнями громадян у Вознесенській райдержадміністрації за січень – березень 2021 року**

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» Вознесенська райдержадміністрація забезпечує реалізацію громадянами наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб.

Вознесенською райдержадміністрацією забезпечується кваліфікований неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань.

Протягом І кварталу 2021 року надійшло 72 звернення, порівняно з аналогічним періодом минулого року кількість звернень збільшилось на 25 одиниць. Це пояснюється збільшенням чисельності населення Вознесенського району у зв’язку з приєднанням колишніх Братського, Доманівського, Веселинівського та Єланецького районів. Відтак в складі Вознесенського району налічується 2 міських територіальних громади, 5 селищних та 6 сільських територіальних громад, та як наслідок збільшення чисельності населення до 180 тис. чол. проти 30 тис. чол. в колишньому районі.

На особистих та особистих виїзних прийомах звернень не надходило.

Усі звернення протягом звітного періоду цього року надходили у письмовій та електронній формі.

З облдержадміністрації на розгляд до райдержадміністрації надійшло 60 звернень, в тому числі з Урядової «гарячої лінії» - 40, з «гарячої лінії» голови облдержадміністрації – 14. Крім того, безпосередньо від громадян надійшло 12 звернень, в тому числі 2 електронних звернення.

До райдержадміністрації надійшло 6 колективних звернень (8,3%), що на 4 більше ніж у відповідному періоді минулого року. З урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 460 громадян, за відповідний період минулого року – 246 осіб.

Протягом січня – березня 2021 року надійшло 3 дублетних звернення по забезпеченню житлом, погашенню заборгованості із заробітної плати, закупівлі книг для закладів освіти та культури. У минулому році за аналогічний період дублетних звернень не надходило.

Основні питання, які порушувалися у зверненнях:

соціальна політика та соціальний захист – 41,7%;

житлова політика – 11,1%,

транспорт і зв'язок – 8,3%;

аграрна політика і земельні відносини – 6,9%;

комунальне господарство – 5,5%.

За місцем проживання заявників звернення надходили переважно від жителів Доманівської територіальної громади – 23,6%, Веселинівської – 16,7%, Братської – 12,5%, Прибужанівської та Єланецької по 6,9%, від мешканців інших населених пунктів поза межами району – 13,9%.

Протягом І кварталу 2021 року не надходило звернень від учасників Великої Вітчизняної війни та ветеранів праці.

Від одиноких матерів, багатодітних сімей надійшло 6 звернень (8,3%), від пенсіонерів – 9 звернень (12,5% до загальної кількості усіх звернень), від осіб з інвалідністю ІІ та ІІІ груп надійшло 8 звернень питома вага таких звернень складає 11,1%. Основні питання, які порушуються вищевказаними категоріями громадян – це питання соціальної політики та соціального захисту, комунального та дорожнього господарства тощо.

За січень – березень 2021 року райдержадміністрацією забезпечено позитивний розгляд 11 звернень (15,3%), надані роз'яснення по 61 зверненню (84,7%).

В райдержадміністрації особисті та особисті виїзні прийоми головою райдержадміністрації та його заступниками здійснюється відповідно розпоряджень голови райдержадміністрації від 12.03.2021 №5-р «Про затвердження графіків особистих та особистих виїзних прийомів громадян головою райдержадміністрації, першим заступником та заступниками голови райдержадміністрації на 2021 рік».

Особисті прийоми громадян проводяться у кабінеті голови райдержадміністрації, запис на прийом здійснюється в день прийому. Окремого приміщення для прийому громадян не має.

Звернення громадян, у яких йдеться про недоліки у роботі органів державної влади, оскарження рішень посадових осіб до райдержадміністрації не надходили.

Не виявлено фактів порушення Закону України «Про звернення громадян» посадовими особами.

З метою проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом при райдержадміністрації функціонує «Гаряча лінія».

Графік телефону «Гаряча лінія» оприлюднені на офіційному сайті райдержадміністрації <http://voznesensk.mk.gov.ua/ua/1447317231/1575295989/>, а також на інформаційному стенді в приміщенні райдержадміністрації.

Відповідно до розпорядження голови райдержадміністрації від 05.03.2008 №83-р функціонує постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян при райдержадміністрації. З початку 2021 року проведено 3 засідання.

Основними причинами надходження звернень від громадян Вознесенського району є:

- низький життєвий рівень громадян, які потребують матеріальної допомоги на лікування та вирішення соціально-побутових проблем;

- незадоволення громадян станом пасажирських перевезень та доріг тощо.

Кожен громадянин має можливість надіслати електронне звернення з використанням мережі Інтернет на офіційний веб-сайт Вознесенської райдержадміністрації (<http://voznesensk.mk.gov.ua/ua/1447317231/>). За січень – березень 2021 року до райдержадміністрації надійшло 2 електронних звернення.

Показники, за якими оцінюється рівень організації роботи із зверненнями громадян у Вознесенській райдержадміністрації за січень – березень 2021 року, додаються.

Додаток: на 4-х аркушах.

Голова Вознесенської

райдержадміністрації

Сергій ШУРАБУРА

Лопатинська 3-30-12

**ПОКАЗНИКИ,**

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

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

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

1.1. Всього надійшло звернень: 72

З них: письмових - 72

на особистих прийомах - 0

на виїзних прийомах - 0

1.2. Ведення електронного обліку звернень громадян, всього:\_

1.3.Кількість звернень зареєстрованих у журналах - 72

З них: письмових - 72

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: 72

З них: письмових - 72

на особистому прийомі - 0

на виїзних прийомах - 0

2.2. Результат розгляду:

а) вирішено позитивно: 11

З них: письмових - 11

на особистому прийомі - 0

на виїзних прийомах - 0

б) надано роз'яснення: 61

З них: письмових - 61

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: 72

З них: письмових - 72

на особистому прийомі – 0

на виїзних прийомах - 0

2.4. Кількість оформлених архівних обкладинок: 72

З них: письмових - 75

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 - 70

30 днів - 2

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 соціального захисту, транспорту і зв’язку, земельних відносин та аграрної політики, комунального та дорожнього господарства, освіти, виховання та навчання дітей тощо

9.2. Кількість повторних звернень – 3

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 - 0

засідань колегій - 0

10.2. Кількість проведених звітувань з питань роботи із зверненнями громадян

(перелік) - 3

**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 вебсторінка 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 та за І квартал 2021 року.

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

**за відповідний період року (квартальний)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Надійшло з місць****(перелік с/рад, об’єднаних громад, населених пунктів)** | **Разом письмових та усних звернень****(І квартал****2021 року)** | **+ -** | **Разом****письмових та****усних звернень****(І квартал****2020 року)** |
| 1 | Братська селищна  | 6 | +6 | 0 |
| 2 | Бузька сільська  | 3 | -1 | 4 |
| 3 | Веселинівська селищна  | 12 | +12 | 0 |
| 4 | Вознесенська міська  | 3 | +3 | 0 |
| 5 | Доманівська селищна  | 17 | +17 | 0 |
| 6 | Дорошівська сільська  | 3 | -2 | 5 |
| 7 | Єланецька селищна  | 5 | +5 | 0 |
| 8 | Мостівська сільська  | 1 | +1 | 0 |
| 9 | Новомар’їнська сільська  | 2 | +2 | 0 |
| 10 | Олександрівська селищна  | 4 | -4 | 8 |
| 11 | Прибужанівська сільська  | 5 | -5 | 10 |
| 12 | Прибузька сільська  | 1 | +1 | 0 |
| 13 | Южноукраїнська міська  | 0 | - | 0 |
|  | Інші населені пункти  | 10 | -10 | 20 |
|  | **Всього** | **72** | **+25** | **47** |

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