



КРЕМЕНЧУЦЬКА РАЙОННА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

03.04.2025

м. Кременчук

№ 58

Про підсумки роботи зі зверненнями
громадян у районній військовій
(державній) адміністрації
за 2024 рік

Відповідно до статей 6, 39, 41 Закону України “Про місцеві державні адміністрації”, Указу Президента України від 24 лютого 2022 року №68/2022 “Про утворення військових адміністрацій”, з метою забезпечення неухильного дотримання Закону України “Про звернення громадян”, реалізації положень 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” та на виконання рекомендацій колегії районної (військової) державної адміністрації від 13 березня 2025 року:

1. Затвердити Довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян в апараті районної військової (державної) адміністрації та її структурних підрозділах за 2024 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 з чинним законодавством 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 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”.

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;

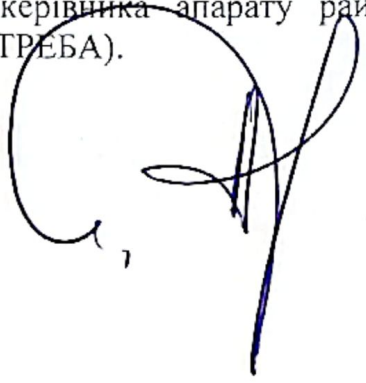
забезпечити реалізацію конституційного права громадян на письмове, усне звернення та особистий прийом, забезпечувати проведення особистих прийомів громадян за встановленими графіками;

тримати на особистому контролі розгляд звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому громадян, які мають особливі заслуги перед Україною.

4. Відповідальним виконавцем пункту 3 про проведену роботу інформувати сектор роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату районної військової (державної) адміністрації до 10 липня 2025 року для подальшого узагальнення та інформування начальника (голови) районної військової (державної) адміністрації.

5. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на тимчасово виконувача обов'язків керівника апарату районної військової (державної) адміністрації (Роман ПОТРЕБА).

Начальник районної
військової адміністрації



Олександр АЛЕНІН

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження начальника
Кременчуцької районної
військової адміністрації

03.04.2025 № 58

ДОВІДКА

про підсумки роботи із зверненнями громадян в апараті районної державної (військової) адміністрації та її структурних підрозділах за 2024 року відповідно до 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”

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 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”, 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, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348.

Здійснюються комісійні виїзди працівників райвійськадміністрації до громадян, які звертаються із письмовими зверненнями до органів влади вищого рівня.

Відповідно до затвердженого графіку особистого звітування начальників відділів, управлінь райвійськадміністрації, керівників підприємств, установ та організацій району про роботу із зверненнями громадян, на щотижневих нарадах у начальника райвійськадміністрації заслухано звіти начальника архівного відділу Кременчуцької районної військової (державної) адміністрації (23.07.2024), начальника фінансового відділу Кременчуцької районної військової (державної) адміністрації (20.08.2024), завідувача сектору інфраструктури та житлово-комунального господарства Кременчуцької районної військової (державної) адміністрації (17.09.2024), начальника відділу з питань освіти, культури та охорони здоров'я (30.12.2024).

У райвійськадміністрації 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 райдержадміністрації 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 начальника (голови) районної військової (державної) адміністрації. За результатами розгляду надаються відповідні доручення. На засіданні колегії районної державної (військової) адміністрації 11.09.2024 розглянуто питання про підсумки роботи із зверненнями громадян за I півріччя 2024 року, на виконання рекомендацій колегії прийнято відповідне розпорядження.

Так, за 2024 рік до райвійськкадміністрації надійшло 297 письмових звернень, що на 50 звернень більше у порівнянні з відповідним періодом минулого року (у 2023 році – 247), на особистих та виїзних прийомах у керівництва райдержадміністрації побувало 28 (у 2023 році - 58) громадян, через КБУ “Обласний контактний центр” надійшло 179 (у 2023 році - 262) звернень громадян.

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

Реєстрація, як письмових, так і усних звернень громадян проводиться за допомогою комп’ютерної програми; відповідно, зняття з контролю – згідно з резолюцією голови та заступників начальника райвійськкадміністрації.

Здійснюється контроль за організацією роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах райвійськкадміністрації, виконкомх 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.

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 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 райвійськкадміністрації проаналізовано кількісний та якісний склад звернень громадян, що надійшли у 2024 році до районної військової (державної) адміністрації.

Так, за 2024 рік до райвійськкадміністрації надійшло 297 письмових звернень,

що на 50 звернень більше у порівнянні з відповідним періодом минулого року (у 2023 році – 247), на особистих та виїзних прийомах у керівництва райдержадміністрації побувало 28 (у 2023 - 58) громадян.

Відповідно до частини третьої статті 7 Закону України „Про звернення громадян”, п.п. 6-7 Типового положення про регіональний контактний центр, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976, розпорядження голови облдержадміністрації від 26 грудня 2012 року № 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 2024 році надійшло – 179 одиниць (у 2023 році - 262). Впродовж 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 513 питань (у 2023 році – 568).

Найбільш актуальною групою питань на протязі останніх років є питання соціального захисту. Всього в 2024 році отримано 175 звернень цієї категорії, або 34,7 % від загальної кількості звернень (2023 рік – 269, або 47,4 %).

Друге місце припадає на питання:

забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації їхня кількість становить – 107 одиниць, або 21,3 % від загальної кількості звернень;

комунального господарства – 28 одиниць, або 5,5% (2023 – 26 одиниць, або 4,6 %) від загальної кількості звернень;

обороздатності, мобілізаційної роботи – 23 одиниці, екології та природних ресурсів – 21 одиниця, або 4,6 % від загальної кількості звернень.

Третє місце за актуальністю, посідають питання:

транспорту і зв'язку – 12 одиниць, або 2,3% від загальної кількості звернень;

праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – 8, або 1,6% (у 2023 році 18 одиниць, або 3,2%) від загальної кількості звернень;

охорони здоров'я – 9 одиниць, або 1,8% (у 2023 році – 13 одиниць, або 2,3%) від загальної кількості звернень;

аграрної політики і земельних відносин – 5 одиниць, або 1% (у 2023 році – 12 одиниць, або 2,1%).

Повторних, анонімних звернень не надходило. Надійшло 53 колективних звернення від жителів Кременчуцького району, у тому числі, повідомлення про проведення мирних акцій на території міста Кременчук, покращення транспортного сполучення, щодо управління відходами (укладення договорів на вивіз сміття), усунення наслідків екологічної катастрофи, облаштування зупинки громадського транспорту, добросусідських відносин, проведення навчального року 2024-2025 офлайн (сприяння в обладнанні бомбосховища), що склало 10,5% від загальної кількості звернень. У порівнянні з минулим роком їх кількість

збільшилася на 30 одиниць.

З органів влади вищого рівня надійшло 48 звернень, що менше на 26 одиниць (у 2023 році – 74), в яких порушено питання: про отримання компенсації за комунальні послуги власникам житла за тимчасове розміщення ВПО, надання матеріальної допомоги, забезпечення твердим паливом, про оформлення права власності на земельну ділянку (присвоєння кадастрового номеру), порушення права заявника на перерахунок пенсії, щодо направлення на альтернативну (невійськову) службу, збереження культурної спадщини.

Від пільгових категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки надійшло 64 звернення, (у 2023 році – 61), з них:

- від членів багатодітних сімей та сімей, в яких народилися, одиноких матерів – 18 (22);
- від учасників та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій – 11 (0);
- від ветеранів праці – 0 (0);
- від дітей війни – 0 (5);
- від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 2 (3).
- від осіб з інвалідністю – 33 (31).

Всього у райвійськадміністрації за звітний період розглянуто 504 (у 2023 році – 568) звернення громадян, з них:

- позитивно – 33 (46);
- дано роз'яснення – 469 (522);
- відмовлено згідно з чинним законодавством – 0;
- знаходиться у стадії виконання – 2.

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 28 осіб.

За 2024 рік відповідно до затвердженого графіка начальником райвійськадміністрації проводилися прийоми громадян з особистих питань кожного першого та третього вівторка, п'ятої суботи місяця. У разі потреби особистий прийом проводився і в неприйомні дні, випадків відмови у спілкуванні з громадянами не було.

Всього керівництвом райдержадміністрації проведено 152 особистих прийоми громадян.

Під час проведення особистих прийомів надійшло 28 звернень. На прийомі побувало 25 громадян, з них: пенсіонери, ветерани праці, інваліди – 5.

За характером порушених питань громадяни зверталися щодо вирішення питань: забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації, працевлаштування, соціального захисту населення.

Із загальної кількості звернень (28), позитивно були вирішені – 3, що

склало 10%.

У 2024 році відповідно до затверджених графіків у райвійськадміністрації та структурних підрозділах діють “постійні”, “гарячі” телефонні лінії та телефон “Довіри”.

Послугами вказаних телефонних ліній за 2024 рік скористалося 4 громадянина.

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 тощо.

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян у Кременчуцькій райвійськадміністрації здійснено ряд практичних заходів. У доступному для відвідувачів місці розміщені графіки прийому громадян керівництвом райвійськадміністрації.

Тимчасово виконувач обов’язків керівника
апарату Кременчуцької районної
державної адміністрації



Роман ПОТРЕБА