

**АНАЛІЗ**  
**стану роботи із зверненнями громадян**  
**в управлінні комунікацій з громадськістю**  
**Кіровоградської обласної державної адміністрації**  
**за підсумками IV кварталу 2019 року**

На виконання розпорядження голови обласної державної адміністрації від 31 липня 2019 року № 941-р "Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, районних державних адміністрацій та виконавчих комітетів міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громад області у першому півріччі 2019 року" управління комунікацій з громадськістю повідомляє наступне.

В управлінні комунікацій з громадськістю обласної державної адміністрації питанню розгляду звернень громадян приділяється значна увага. Діяльність управління щодо звернень громадян спрямована на виконання вимог Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" актів Секретаріату (Адміністрації) Президента України, Кабінету Міністрів України щодо звернень громадян в частині оптимізації роботи зі зверненнями громадян, а також на забезпечення максимальної повноти вирішення питань, порушених громадянами у своїх зверненнях.

В управлінні затверджено графік особистого прийому громадян начальником управління. Прийом громадян здійснюється у зручний для громадян час, у тому числі і виїзні прийоми (у разі потреби).

Всі звернення, що надходять до управління, розглядаються керівництвом. Не допускаються факти надання неоднозначних, необґрунтованих або неточних відповідей за зверненнями громадян.

Забезпечується оперативний розгляд звернень, які надходять через Кіровоградський обласний контактний центр, та своєчасне інформування заявників про результати розгляду.

Автори звернень вчасно повідомляються про результати розгляду. Забезпечується контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, якості та вичерпності відповідей, що надаються громадянам.

Кожного місяця в управлінні підводяться підсумки роботи із зверненнями громадян, щокварталу проводиться їх аналіз.

Відповідно до доручення керівника апарату обласної державної адміністрації від 12 лютого 2007 року № 27-217/7, на веб-сайті та на сторінці управління в соціальній мережі facebook забезпечується висвітлення заходів, що здійснюються управлінням та найбільш актуальних питань, які порушували, чи можуть порушити громадяни в своїх зверненнях.

Протягом жовтня-грудня 2019 року управлінням забезпечувалась підготовка та розміщення на сторінці в соціальній мережі facebook та на офіційному сайті управління інформаційних матеріалів з основних напрямків роботи.

Система реєстрації, обліку та розгляду звернень громадян відповідає вимогам затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 03 квітня 2016 року № 48 "Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України" Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

Протягом IV кварталу 2019 року громадяни на особистий прийом до начальника управління не зверталися. Безпосередньо до управління звернень не надходило.

Управлінням надано роз'яснення, стосовно звернень, які надійшли до обласної державної адміністрації – 13 звернень, до Кіровоградського обласного контактного центру – 0 звернень, до "урядової гарячої лінії" – 3 звернення.