

**ДОВІДКА**  
**про стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли**  
**до Кіровоградської обласної бібліотеки для юнацтва ім. Є. Маланюка**  
**за 9 місяців 2024 року**

На виконання Закону України від 02 жовтня 1996 року № 393 "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 "Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади", 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (з урахуванням змін та доповнень) проаналізовано стан роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до Кіровоградської обласної бібліотеки для юнацтва ім. Є. Маланюка за 9 місяців 2024 року.

Проведений аналіз свідчить, що в цілому забезпечено роботу зі зверненнями громадян.

Протягом 9 місяців 2024 року проведено відповідну роботу щодо забезпечення реалізації права громадянина на звернення в усному та у письмовому вигляді, на особистих прийомах, шляхом здійснення телефонного дзвінка, використання електронної пошти для написання електронних звернень.

Для практичної реалізації громадянами України права на звернення та поліпшення роботи зі зверненнями громадян у Кіровоградській обласній бібліотеці для юнацтва ім. Є. Маланюка затверджено:

графік особистого прийому громадян керівництвом (від 02.11.2020 р. № 69):

ведуться Журнал обліку особистого прийому громадян керівництвом та Книга відгуків, пропозицій та скарг.

Всього за 9 місяців 2024 року до Кіровоградської обласної бібліотеки для юнацтва ім. Є. Маланюка надійшло 43 звернень, що на рівні аналогічного періоду 2023 року (за 9 місяців 2023 року зареєстровано 43 звернення).

Усі звернення громадян було розглянуто в установлені терміни, по кожному з них надані своєчасні відповіді. За результатами розгляду звернень, скарг та пропозицій питання вирішено позитивно 41, роз'яснено та відхилено – 1, заходи вживаються – 1.

Звернення надходили від громадян, які проживають у м. Кропивницький (37), смт. Красне Львівської області (1), м. Вінниця (1), м. Київ (2), від ВПО з м. Слов'янськ Донецької обл. (1), з держави Кувейт (1).

Звернення надходили з питань проведення заходів, придбання бібліотекою книг, надання гуманітарної допомоги (книг). Основними темами для розгляду у зверненнях були питання щодо:

проведення заходів – 41 (95,4%). Питання вирішено позитивно.

придбання бібліотекою книг – 1 (2,3%). Відмовлено за браком коштів на комплектування.

надання гуманітарної допомоги (книг) СІЗО – 1 (2,3%). Було відмовлено, але у 3 кварталі до СІЗО було передано близько 20 книг українською мовою, які надійшли до бібліотеки як дарунки користувачів бібліотеки та письменників (дублетна література).

Звернень від осіб з інвалідністю, пенсіонерів, багатодітних родин, ветеранів праці, російсько-української війни та дітей війни, учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від наслідків Чорнобильської катастрофи не зареєстровано.

40 звернень були прийняті під час особистого прийому громадян керівництвом Кіровоградської обласної бібліотеки для юнацтва ім. Є. Маланюка, 2 звернення надійшло електронною поштою 18.03.2024 та 01.04.2024, 1 звернення відбулось в телефонному режимі (10.05.2024).