

від 25 січня 2019 року

№ 18-р

с/мт Голованівськ

Про роботу структурних підрозділів райдержадміністрації, виконавчих комітетів сільських, селищних рад по виконанню Закону України «Про звернення громадян» у 2018 році

На виконання 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», розпорядження голови обласної державної адміністрації від 14 лютого 2018 року № 82-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, місцевих органів а виконавчої влади та органів місцевого самоврядування» районною державною адміністрацією та виконавчими комітетами сільських, селищних рад впродовж 2018 року проводилась робота щодо забезпечення реалізації прав громадян на звернення у письмовому вигляді, у тому числі надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), викладене громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку, через телефонні «гарячі лінії» тощо.

За звітний період до районної державної адміністрації надійшло 951 звернення, порушено 957 питань, із них: 935 (98%) заяв (клопотань), 10 (1%) скарг, 6 (1%) пропозицій (зауважень). Із 951 звернення позитивно вирішено 457 (48%), на 484 (51%) надано роз'яснення, 9 на виконанні, 1 направлено за належністю (1%). До структурних підрозділів надійшло 550 звернень, із них: 540 (98 %) заяв (клопотань), 7 (1%) пропозицій (зауважень), 3 (1%) скарги. Із 550 звернень позитивно вирішено 432 (79%), на 118 (21%) надано роз'яснення.

До виконавчих комітетів сільських, селищних рад надійшло 1308 звернень, порушено 1308 питань, із них: 1300 (99%) заяв (клопотань) та 8 (1%) скарг. Із 1308 звернень позитивно вирішено 996 (77%), на 294 (23%) надано роз'яснення.

У загальному надійшло 2809 звернень, в яких порушено 2815 питань. Із них: 2775 (98%) заяв (клопотань), 21 (1%) скарг, 13 (1%) пропозицій (зауважень).

Протягом звітнього періоду до райдержадміністрації надійшло 19 колективних звернень, що на 5 більше у порівнянні з минулим роком.

16 колективних звернень надійшло до виконкомів сільських, селищних рад, що на 14 менше у порівнянні з минулим роком.

Найбільше звернень надійшло до управління соціального захисту населення райдержадміністрації (242) та до відділу агропромислового розвитку райдержадміністрації (131).

Найменше звернень надійшло до відділу культури, туризму та культурної спадщини райдержадміністрації (3), відділу регіонального розвитку, містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації (2).

У 2018 році жителі району надіслали 457 звернень до органів влади вищого рівня, а саме: 26 до Кіровоградської обласної державної адміністрації, 430 через Обласний контактний центр до райдержадміністрації, у тому числі 186 через Урядову телефонну «гарячу лінію», 244 через «гарячу лінію» голови обласної державної адміністрації та 1 через інші органи влади.

Найчастіше до районної державної адміністрації та вищих органів влади звертались мешканці Побузької селищної ради, Перегонівської та Молдовської сільських рад.

На особистому прийомі до керівництва районної державної адміністрації звернулося 129 громадян, 550 до керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та 1239 до виконавчих комітетів сільських, селищних рад.

З метою зменшення кількості звернень громадян до центральних, обласних та місцевих органів виконавчої влади у районній державній адміністрації, відповідно до затвердженого графіка, щомісячно проводяться виїзні дні прийому громадян за місцем проживання. Під час яких до керівництва звернулось 112 осіб, що на 26 менше ніж у 2017 році. Найчастіше жителі району зверталися з питаннями отримання у власність земельних ділянок, надання матеріальної та соціальної допомоги, комунального господарства. Зменшення кількості звернень на виїзних прийомах свідчить про їх оперативне вирішення органами місцевого самоврядування на місцях.

За результатами зустрічей та опрацювання порушених питань за зверненнями громадян вживались невідкладні заходи реагування для їх вирішення.

При управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації діє районний «мобільний соціальний офіс» для здійснення комплексного виїзного обслуговування населення району. «Мобільний соціальний офіс» здійснює діяльність шляхом проведення прийому населення фахівцями відповідних підрозділів управління та установ учасників роботи «мобільного соціального офісу» безпосередньо за місцем проживання.

Для оперативного реагування на запити та потреби громадян щомісячно проводились телефонні «гарячі лінії» за участю керівництва райдержадміністрації. Інформація про чергового, дату і час проведення телефонної «гарячої лінії» публікується у місцевій газеті «Чисте джерело». Ведеться реєстрація телефонних дзвінків громадян. Протягом 2018 року проведено 11 телефонних «гарячих ліній» керівництва райдержадміністрації. Можливістю безпосередньо поспілкуватися із керівництвом району

скористались 60 жителів району. На звернення, що надійшли від громадян під час телефонних «гарячих ліній», у разі потреби готувалися відповідні доручення та за результатами опрацювання заявникам надавалися відповіді.

Всього з урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 1376 осіб, що на 298 осіб менше за звітний період минулого року.

За тематикою звернень, які надійшли до районної державної адміністрації у 2018 році, можна виділити наступні напрямки актуальної проблематики:

1) 356 звернень соціального захисту, що на 41 менше ніж у 2017 році. Така кількість звернень пов'язана із змінами у законодавстві щодо порядку призначень та нарахувань субсидій;

2) 152 звернення комунального господарства, що на 9 звернень менше ніж у 2017 році;

3) 104 звернення аграрної політики і земельних відносин, що на 60 звернення менше ніж у 2017 році;

4) 91 звернення охорони здоров'я, що на 27 більше ніж у 2017 році;

5) 39 звернень освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності, що на 4 більше ніж у 2017 році;

6) 33 звернення з питань праці та заробітної плати, що на 17 більше ніж у 2017 році;

7) 28 звернень транспорту і зв'язку, що на 2 більше ніж у 2017 році.

Особлива увага приділялась вирішенню проблем з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, учасники АТО та учасники бойових дій, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Головою районної державної адміністрації взято на особистий контроль розгляд звернень від учасників антитерористичної операції на сході України та членів їх сімей та забезпечено їх першочерговий особистий прийом.

Так, протягом 2018 року до районної державної адміністрації надійшло звернень за категоріями авторів: 25 від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій, 7 від дітей війни, 118 від інвалідів I, II, III груп, 40 від багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь, 4 від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС.

До структурних підрозділів надійшло звернень: 12 від учасників війни, від учасників бойових дій, від інвалідів війни, 24 від дітей війни, 21 від інвалідів I, II, III групи, 53 від матерів-героїнь, одиноких матерів, членів багатодітних сімей, 9 від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС.

До виконкомів сільських, селищних рад надійшло звернень за категоріями авторів: 77 від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій, 184 від дітей війни, 21 від інвалідів I, II, III груп, 73 від багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь, 36 від ветеранів праці та 8 від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС.

З метою зменшення повторних звернень та звернень до вищих органів влади щомісячно проводяться засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. У 2018 році проведено 12 таких засідань.

При районній державній адміністрації проводяться засідання комісії по наданню адресної матеріальної допомоги малозабезпеченим громадянам Голованівського району, які опинилися в складних життєвих обставинах. Протягом звітнього періоду відповідно до комплексної Програми соціального захисту малозабезпечених верств населення, інвалідів, ветеранів війни, праці, та громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи Голованівського району на 2016-2020 роки, затвердженої рішенням районної ради від 25 грудня 2017 року № 27, надано жителям району одноразову адресну матеріальну допомогу на лікування та вирішення соціально-побутових питань на суму 257500 гривень.

З метою вдосконалення роботи із зверненнями громадян та зміцнення виконавської дисципліни при їх розгляді стан роботи із зверненнями громадян двічі розглядався на засіданнях колегії районної державної адміністрації за участю сільських, селищних голів, керівників підприємств, установ і організацій та з прийняттям відповідних розпоряджень голови райдержадміністрації, які направляються в усі структурні підрозділи, виконками селищних та сільських рад для вжиття відповідних заходів.

Так, згідно з рішенням колегії райдержадміністрації від 26 січня 2018 року № 2 «Про роботу структурних підрозділів райдержадміністрації, виконавчих комітетів сільських, селищних рад по виконанню вимог Закону України «Про звернення громадян» у 2017 році» видано відповідне розпорядження голови районної державної адміністрації від 29 січня 2018 року № 27-р.

Згідно з рішенням колегії райдержадміністрації від 27 липня 2018 року № 15 «Про роботу структурних підрозділів райдержадміністрації по виконанню Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 у I півріччі 2018 року» видано відповідне розпорядження голови районної державної адміністрації від 30 липня 2018 року № 195-р.

На виконання в районі вимог 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» та згідно із затвердженим графіком за звітний період головою районної державної адміністрації заслухано звіти керівників структурних підрозділів про стан роботи із зверненнями громадян, а також звіти голів Голованівської, Побузької селищних рад, Вербівської, Грузької, Ємилівської, Журавлинської, Капітанської, Клинівської, Красногірської, Крутеньківської, Лебединської, Липовеньківської, Люшняватської, Межирічківської, Молдовської, Наливайківської, Перегонівської, Пушківської, Роздольської, Розкішненської, Свірнівської, Семидубської, Троянської, Шепилівської сільських рад. Під час таких особистих доповідей керівникам та сільським, селищним головам надавалися відповідні завдання та доручення.

Проте аналіз звернень громадян, які надійшли на розгляд до райдержадміністрації, засвідчує, що деякі виконавчі комітети органів місцевого самоврядування недооцінюють важливість роботи із заявами і скаргами

громадян, не забезпечують безпосередньо на місцях всебічний та якісний розгляд порушених у них питань, не вживають дієвих заходів для вирішення життєво важливих проблем. Все це змушує громадян району звертатися до органів виконавчої влади вищого рівня.

Протягом 2018 року вивчено стан справ із розгляду звернень громадян та надано методичну і практичну допомогу з цих питань структурним підрозділам районної державної адміністрації, виконавчим комітетам сільських, селищних рад та контролюється стан усунення виявлених під час перевірок недоліків. У ході перевірок виявлено, що структурні підрозділи райдержадміністрації та виконавчі комітети сільських, селищних рад посилили увагу, вимогливість та контроль за станом справ щодо розгляду заяв, скарг заявників, а також до організації особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян.

У звітному періоді дисциплінарних стягнень щодо порушень виконавської дисципліни за розглядом звернень громадян не було.

У приміщенні райдержадміністрації оформлено інформаційний стенд, на якому розміщено Закон України «Про звернення громадян», графіки особистого прийому громадян керівництвом обласної та районної державних адміністрацій, структурних підрозділів райдержадміністрації з адресами їх місця знаходження, зразки написання заяв, телефони «гарячих ліній» керівництва облдержадміністрації, Кіровоградського обласного контактного центру, Урядової «гарячої лінії», «гарячої лінії» керівництва райдержадміністрації, телефони структурних підрозділів райдержадміністрації тощо. А також, забезпечується постійне висвітлення даної інформації та узагальнених матеріалів щодо роботи із зверненнями громадян через засоби масової інформації (місцева газета «Чисте джерело») та на офіційному веб-сайті.

У зв'язку з внесенням змін до Закону України «Про звернення громадян», забезпечено запуск та постійне функціонування спеціально визначеної адреси електронної пошти районної державної адміністрації для відправлення письмових звернень громадян на офіційному веб-сайті та в електронній формі (skargi@gl.kr-admin.gov.ua) та функціонування спеціальної форми на офіційному сайті районної державної адміністрації у розділі «Інтернет Приймальня» для відправлення письмових звернень громадян в електронній формі.

Діяльність районної державної адміністрації спрямована на об'єктивний, всебічний розгляд звернень громадян, дотримання термінів їх виконання та вирішення порушених у зверненнях питань. Робота зі зверненнями громадян залишається одним із пріоритетних напрямків діяльності райдержадміністрації.

Відповідно до рішення колегії районної державної адміністрації від 25 січня 2019 року № 1 та з метою посилення персональної відповідальності керівників структурних підрозділів райдержадміністрації за об'єктивний, всебічний і вчасний розгляд звернень громадян, попередження порушень у організації цього напрямку роботи та підвищення її ефективності:

1. Заступникам голови, керівнику апарату районної державної адміністрації:

забезпечити неухильне виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та 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»;

приділяти особливу увагу вирішенню проблем з якими звертаються ветерани війни, інваліди, військовослужбовці, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, внутрішньооперемішені особи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;

встановити дієвий контроль за остаточним вирішенням проблем, які порушують громадяни, не допускати порушення термінів розгляду звернень, перебування звернень на контролі тривалий час;

дотримуватись затверджених графіків особистого прийому громадян в райдержадміністрації та виїзних прийомів;

забезпечити щомісячне чергування на телефонній «гарячій лінії» голови районної державної адміністрації;

проводити розгляд стану роботи із зверненнями громадян на апаратних нарадах та колегіях райдержадміністрації.

2. Керівникам структурних підрозділів районної державної адміністрації, виконавчим комітетам сільських, селищних рад:

посилити вимогливість щодо забезпечення прав громадян на звернення, встановити дієвий контроль за остаточним вирішенням проблем, які порушують громадяни;

зосередити увагу на невідкладному та якісному задоволенні законних запитів громадян, на недопущенні необґрунтованих відповідей, дотримання термінів розгляду звернень громадян;

приділяти особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері, учасники АТО та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;

забезпечити проведення роз'яснювальної роботи з питань реалізації права громадян на звернення;

дотримуватися графіків особистих прийомів;

не допускати надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей громадянам та безпідставної передачі звернень на розгляд працівникам, чії дії оскаржуються;

забезпечити персональну відповідальність посадових осіб структурних підрозділів райдержадміністрації за якісну підготовку відповідей на звернення громадян;

суворо дотримуватись термінів надання інформацій на звернення громадян;

посилити контроль за виконанням розпорядження голови районної державної адміністрації від 14 лютого 2008 року № 87-р «Про забезпечення виконання в районі Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109»;

вжити заходи щодо приведення діловодства по зверненнях громадян відповідно до 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;

посилити вимогливість щодо забезпечення правильного подання інформації;

про стан виконання даного розпорядження інформувати загальний відділ апарату райдержадміністрації щокварталу до 25 числа місяця, що передує звітному.

3. Загальному відділу апарату райдержадміністрації:

забезпечити проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян не рідше одного разу на місяць;

тримати на постійному контролі дотримання посадовими особами термінів розгляду звернень, визначених чинним законодавством;

щомісячно згідно із затвердженим графіком перевіряти роботу із зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації;

надавати методичну допомогу керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації та сільським, селищним головам;

щоквартально висвітлювати інформацію, узагальнені відомості про роботу зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті райдержадміністрації;

щоквартально готувати довідки по роботі зі зверненнями громадян голові районної державної адміністрації;

узагальнену інформацію надавати відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації щокварталу до 01 числа.

4. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Лужанську Л.В.

**Голова районної
державної адміністрації**

О.ГОЛІМБІЄВСЬКИЙ