

від 30 липня 2018 року

№ 195-р

**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**

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 виконавчої влади та органів місцевого самоврядування» районною державною адміністрацією та сільськими, селищними радами впродовж I півріччя 2018 року проводилась робота щодо забезпечення реалізації прав громадян на звернення у письмовому вигляді, у тому числі надіслане з використанням мереж 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 515 звернень, у яких порушено 518 питань, із них: заяв (клопотань) – 502 (97%), скарг – 8 (2%), пропозицій (зауважень) – 5 (1%). Із 515 звернень позитивно вирішено 258 (50%), на 239 (46%) звернень надано роз'яснення, 18 звернень на виконанні. До структурних підрозділів надійшло 189 звернень.

У загальному надійшло 704 звернення, в яких порушено 707 питань. Із них: заяв (клопотань) – 691 (98%), скарг – 8 (1%), пропозицій (зауважень) – 5 (1%).

Із 704 звернень позитивно вирішено 368 (52%) звернень, на 318 (45%) звернення надано роз'яснення, 18 звернень на виконанні.

Протягом звітного періоду до райдержадміністрації надійшло 13 колективних звернень, що на 7 більше у порівнянні з минулим роком.

Найбільше звернень надійшло до управління соціального захисту населення райдержадміністрації – 53, служби у справах дітей

райдержадміністрації – 50, відділу агропромислового розвитку райдержадміністрації – 47.

Найменше звернень надійшло до відділу культури, туризму та культурної спадщини (3), відділу економічного розвитку, торгівлі, промисловості та інфраструктури (3), відділу регіонального розвитку, містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації (12).

За I півріччя 2018 року жителі району надіслали 232 звернення до органів влади вищого рівня, а саме: до Кіровоградської обласної державної адміністрації – 12, через Обласний контактний центр – 220 звернень, у тому числі: через Урядову телефонну «гарячу лінію» – 99, через «гарячу лінію» голови обласної державної адміністрації – 121, поштовим зв'язком надіслано – 103 звернення

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 74 громадяни, до керівників структурних підрозділів райдержадміністрації – 189 громадян. Всього на особистому прийомі побувало 263 громадян, що на 56 більше у порівнянні з I півріччям 2017 року.

З метою зменшення кількості звернень громадян до центральних, обласних та місцевих органів виконавчої влади в районній державній адміністрації відповідно до затвердженого графіка щомісячно проводяться виїзні дні прийому громадян за місцем проживання. Під час яких до керівництва району звернулось 66 осіб, що на 1 менше ніж у 2017 році. Найчастіше жителі району зверталися з питаннями отримання у власність земельних ділянок, надання матеріальної та соціальної допомог, 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. У роботі «мобільного соціального офісу» беруть участь представники: органів Пенсійного фонду (за згодою), районного центру зайнятості (за згодою), територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Голованівського району, служби у справах дітей райдержадміністрації, представники інших органів виконавчої влади чи місцевого самоврядування, установ та громадських організацій.

Протягом січня-червня 2018 року «мобільним соціальним офісом» проведено 16 виїздів у населені пункти району. На прийомах побувало 123 громадянина, яким надано фахові роз'яснення та консультації щодо

призначення і виплати різних видів соціальних допомог, субсидій, перерахунку пенсій.

Для оперативного реагування на запити та потреби громадян щомісячно проводились телефонні «гарячі лінії» за участю керівництва райдержадміністрації. Інформація про чергового та дату і час проведення телефонної «гарячої лінії» публікується у місцевій газеті «Чисте джерело» та на офіційному сайті. Ведеться реєстрація телефонних дзвінків громадян. Протягом січня-червня 2018 року проведено 5 телефонних «гарячих ліній» керівництва райдержадміністрації. Можливістю безпосередньо поспілкуватися із керівництвом району та «телефоном довіри» скористались 40 жителів району. На інформацію, що надійшла від громадян під час телефонних «гарячих ліній», у разі потреби готувалися відповідні доручення та за результатами опрацювання заявникам надавалася письмова відповідь.

На тематичну телефонну лінію управління соціального захисту населення райдержадміністрації надійшло 570 дзвінків. Найбільше жителів району турбували питання нарахування і виплати субсидій та інших соціальних допомог.

Всього з урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 1113 осіб, що на 549 осіб більше за звітний період минулого року.

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

соціального захисту – 213 звернень (така кількість звернень пов'язана із змінами у законодавстві щодо порядку призначень та нарахувань субсидій);

комунального господарства – 98 звернень;

аграрної політики і земельних відносин – 62 звернення;

сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту – 54 звернення;

охорони здоров'я – 38 звернень.

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 I півріччя 2018 року до районної державної адміністрації надійшло звернень за категоріями авторів: 1 від учасників війни, 1 від дітей війни, 11 від учасників бойових дій, 60 від інвалідів I, II, III групи, 12 від одиноких матерів, матерів-героїнь, 12 від членів багатодітних сімей, 3 від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та 415 від інших категорій. До структурних підрозділів райдержадміністрації надійшло: 8 від дітей війни, 1 від інвалідів війни, 4 від учасників бойових дій, 1 від ветеранів праці, 4 від інвалідів I, II, III групи, 12 від одиноких матерів, 2 від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, 1 від дитини та 156 від інших категорій.

З метою зменшення повторних звернень та звернень до вищих органів влади щомісячно проводяться засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. За I півріччя 2018 року проведено 6 засідань комісії.

При районній державній адміністрації щомісячно проводяться засідання комісії по наданню адресної матеріальної допомоги малозабезпеченим громадянам Голованівського району, які опинилися в складних життєвих обставинах. Протягом звітного періоду проведено 5 засідань комісії на яких розглядалися питання, що стосувалися заяв громадян, які зверталися письмово. За рішеннями комісії та 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, надано жителям району одноразову адресну матеріальну допомогу на лікування та вирішення соціально-побутових питань на суму 153300 гривень.

З метою вдосконалення роботи із зверненнями громадян та зміцнення виконавської дисципліни при їх розгляді, стан роботи із зверненнями громадян розглянуто на засіданні колегії районної державної адміністрації у січні 2018 року за участю сільських, селищних голів та керівників підприємств, установ і організацій. За підсумками розгляду прийнято відповідне розпорядження голови районної державної адміністрації від 29 січня 2018 року № 27-р «Про роботу структурних підрозділів райдержадміністрації, виконавчих комітетів сільських, селищних рад по виконанню Закону України «Про звернення громадян» у 2017 році». Зазначеним розпорядженням доручено керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації та сільським, селищним головам вжити заходів щодо усунення причин, що породжують скарги громадян.

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 затвердженого графіка, за звітний період головою районної державної адміністрації заслухано звіти керівників структурних підрозділів про стан роботи із зверненнями громадян, а саме: відділу агропромислового розвитку, відділу культури, туризму та культурної спадщини, відділу освіти, молоді та спорту райдержадміністрації. Під час таких особистих доповідей керівникам надавалися відповідні завдання та доручення.

Протягом I півріччя 2018 року вивчено стан справ із розгляду звернень громадян та надано методичну і практичну допомогу з цих питань структурними підрозділами районної державної адміністрації, а саме: відділу регіонального розвитку, містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства, службі у справах дітей райдержадміністрації.

За результатами перевірок складено відповідні довідки з рекомендаціями та пропозиціями щодо усунення виявлених недоліків у роботі із зверненнями громадян та направлено їх до безпосередніх виконавців.

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 місцезнаходження, 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 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 сайті та в електронній формі (skargi@gl.kr-admin.gov.ua) та функціонування спеціальної форми на офіційному сайті районної державної адміністрації в 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.

З метою посилення персональної відповідальності керівників структурних підрозділів райдержадміністрації за об'єктивний, всебічний і вчасний розгляд звернень громадян, попередження порушень у організації цього напряму роботи та підвищення її ефективності та відповідно до рішення колегії районної державної адміністрації від 27 липня 2018 року № 15:

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, внутрішньо переміщені 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:

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 антитерористичної операції 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, чиї дії оскаржуються;

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

суворо дотримуватись термінів надання інформації на звернення, які надсилаються від загального відділу апарату районної державної адміністрації;

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, для подальшого узагальнення.

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 здійснювати перевірку роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах районної державної адміністрації;

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

щоквартально надавати інформацію та узагальнені відомості про роботу зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань, через засоби масової інформації та на офіційному веб-сайті Голованівської районної державної адміністрації;

щокварталу узагальнювати інформації та готувати довідки голові районної державної адміністрації;

узагальнену інформацію надавати відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації щокварталу до 03 числа.

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

**Голова районної  
державної адміністрації**

**О.ГОЛІМБІЄВСЬКИЙ**