

від 26 липня 2016 року

№ 202-р

Про роботу структурних підрозділів райдержадміністрації по виконанню Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 за I півріччя 2016 року

За I півріччя 2016 року до районної державної адміністрації надійшло 582 звернення, до структурних підрозділів – 166. У загальному надійшло 748 звернень, в яких порушено 748 питань, із них: 625 (84%) заяв (клопотань), 44 (6%) скарг, 79 (11%) пропозицій (зауважень).

Протягом звітного періоду до райдержадміністрації та структурних підрозділів райдержадміністрації рад надійшло 19 колективних звернень, що на 14 менше у порівнянні з минулим роком. До структурних підрозділів райдержадміністрації надійшло 4 колективних звернення. Із 748 звернень позитивно вирішено 490 (66%) звернень, на 364 (49%) звернення надано роз'яснення.

Найбільша кількість звернень надійшло до управління соціального захисту населення райдержадміністрації (97) та служби у справах дітей райдержадміністрації (23). Найменше кількість звернень надійшла до відділу освіти, молоді та спорту райдержадміністрації (7), управління економічного розвитку, торгівлі, промисловості, інфраструктури та надання адміністративних послуг райдержадміністрації (5), відділу культури, туризму та культурної спадщини райдержадміністрації (3).

За I півріччя 2016 року жителі району надіслали 241 звернення до органів влади вищого рівня, а саме: до Кіровоградської обласної державної адміністрації – 47, через Обласний контактний центр до райдержадміністрації – 214 звернень, в тому числі: 102 через Урядову телефонну «гарячу лінію», 112 через «гарячу лінію» голови обласної державної адміністрації.

На особистому прийомі до керівництва районної державної адміністрації звернулося 83 громадянина, до структурних підрозділів райдержадміністрації – 90. Всього на особистому прийомі побувало 173 громадянина, що на 25 більше у порівнянні з 2015 роком. Поштою надіслано – 102 звернення.

Виїзні прийоми здійснювалися відповідно до затверджених графіків. Під час яких за місцем проживання до керівництва району звернулося 155 осіб, що на 17 менше ніж у 2015 році. Проведено 6 телефонних «гарячих ліній» голови райдержадміністрації, на яких до керівництва району звернулася 21 особа.

На тематичну телефонну лінію управління соціального захисту населення райдержадміністрації надійшло 565 дзвінків.

Найбільша кількість звернень пов'язана з питаннями соціального захисту, передусім пенсійного забезпечення, соціальних виплат, надання одноразової грошової допомоги та питаннями аграрної політики, земельних відносин та комунального господарства.

Протягом січня-червня 2016 року районним «мобільним соціальним офісом», який діє при управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації, було здійснено 13 виїздів на яких прийнято 72 громадянина. Усім заявникам були надані відповідні роз'яснення та консультації.

Всього з урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 1031 особа, що на 542 більше за звітний період минулого року. До структурних підрозділів райдержадміністрації звернулося 354 особи.

Протягом I півріччя 2016 року до районної державної адміністрації надійшло звернень за категоріями авторів: 2 від дітей війни, 9 від учасників бойових дій, 35 від інвалідів I, II, III групи, 20 від одиноких матерів, матерів-героїнь, 3 від членів багатодітних сімей, 10 від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС.

Особлива увага приділяється 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, забезпечено їх першочерговий особистий прийом.

З метою зменшення повторних звернень та звернень до вищих органів влади щомісячно проводяться засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. За січень-червень 2016 року проведено 6 засідань комісії.

Протягом I півріччя 2016 року здійснено 4 перевірки з питань роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації. За результатами перевірок складені відповідні довідки, де вказано всі зауваження та пропозиції.

Контролюється стан усунення виявлених під час перевірок недоліків. В ході перевірок надавалася методична та практична допомога щодо покращення організації роботи та ведення діловодства із зверненнями громадян.

При районній державній адміністрації щомісячно проводяться засідання комісії по наданню допомоги малозабезпеченим громадянам Голованівського району. Протягом звітного періоду проведено 5 засідань комісії на яких

розглядалися питання, що стосувалися заяв громадян, які зверталися письмово. За рішеннями комісії та відповідно до Програми соціального захисту малозабезпечених верств населення, інвалідів, ветеранів війни, праці, та громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи Голованівського району на 2016-2020 роки, надано одноразову матеріальну допомогу на лікування та вирішення соціально-побутових питань 46 жителям району.

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 лютому 2016 року за участю сільських, селищних голів та керівників підприємств, установ і організацій. За підсумками розгляду прийнято відповідне розпорядження голови районної державної адміністрації від 03 лютого 2016 року № 29-р «Про роботу виконавчих комітетів сільських, селищних рад, структурних підрозділів райдержадміністрації по виконанню Закону України «Про звернення громадян» у 2015 році». Зазначеними розпорядженнями доручено керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації та сільським, селищним головам вжити заходів щодо усунення причин, що породжують скарги громадян.

Дотримується графік особистого звітування про роботу із зверненнями громадян перед керівництвом районної державної адміністрації. За січень-червень 2016 року прозвітували начальники наступних структурних підрозділів: відділу агропромислового розвитку, відділу культури, туризму та культурної спадщини, відділу освіти, молоді та спорту, управління соціального захисту населення райдержадміністрації.

Питання організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації розглядаються на апаратних нарадах, які проводить голова райдержадміністрації.

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

У приміщенні райдержадміністрації оформлено інформаційний стенд, на якому розміщено графіки особистого прийому громадян керівництвом обласної та районної державних адміністрацій.

Систематично на веб-сайті райдержадміністрації та у районній газеті «Чисте джерело» оприлюднюється інформація про роботу телефонної «гарячої лінії» голови райдержадміністрації, графіки особистого прийому громадян районним та обласним керівництвом, висвітлюються аналітичні матеріали та інформація, яка є найбільш актуальною у зверненнях, які надходять до райдержадміністрації.

Враховуючи вищевикладене, відповідно до рішення колегії районної державної адміністрації від 22 липня 2016 року № 16:

1. Рекомендувати 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, одинокі 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. Рекомендувати 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, одинокі матері, учасники АТО та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;

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».

3. Керівникам структурних підрозділів районної державної адміністрації:

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 «Про затвердження 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»;

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

дотримуватися графіків особистих та виїзних 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;

про стан виконання даного розпорядження інформувати відділ юридичної роботи, контролю та звернень громадян апарату райдержадміністрації щокварталу до 15 числа місяця, що передує звітному.

4. Відділу юридичної роботи, контролю та звернень громадян 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 перевіряти роботу із зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації;

надавати методичну допомогу посадовим особам структурних підрозділів райдержадміністрації, відповідальним за організацію роботи із зверненнями громадян;

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 районної державної адміністрації;

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

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

**Голова районної
державної адміністрації**

О.ГОЛІМБІЄВСЬКИЙ