

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

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 01 серпня 2017 року № 382-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, районних державних адміністрацій та виконавчих комітетів міських рад» районною державною адміністрацією та сільськими, селищними радами впродовж 2017 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 1068 звернень, у яких порушено 1078 питань, із них: заяв (клопотань) – 982 (92%), скарг – 73 (7%), пропозицій (зауважень) – 13 (1%). Із 1068 звернень позитивно вирішено 508 (48%), на 548 (51%) звернень надано роз'яснення, 9 звернень на виконанні та 3 направлені за належністю (1%).

До структурних підрозділів надійшло 451 звернення, із них: заяв (клопотань) – 375 (83 %), пропозицій (зауважень) – 73 (16%), скарг – 3 (1%). Із 451 звернення позитивно вирішено 184 (41%), на 266 (59%) звернення надано роз'яснення та 1 направлене за належністю (1%).

До сільських, селищних рад надійшло 1361 звернення, у яких порушено 1361 питання, із них: заяв (клопотань) – 973 (72%), скарг – 309 (23%), пропозицій (зауважень) – 79 (5%). Із 1361 звернення позитивно вирішено 1098 (81%), на 263 (19%) звернення надано роз'яснення.

У загальному надійшло 2880 звернень, в яких порушено 2890 питань. Із них: заяв (клопотань) – 2330 (81%), скарг – 385 (13%), пропозицій (зауважень) – 165 (6%).

Із 2880 звернень позитивно вирішено 1790 (62%), на 1077 (37%) звернень надано роз'яснення, 9 звернень на виконанні та 1 направлено за належністю (1%).

Протягом звітного періоду до райдержадміністрації надійшло 14 колективних звернень, що на 12 менше у порівнянні з минулим роком. 30 колективних звернень надійшло до сільських, селищних рад, що на 9 звернень більше у порівнянні з минулим роком.

Найбільше звернень надійшло до управління соціального захисту населення райдержадміністрації (297) та служби у справах дітей райдержадміністрації (69).

Найменше звернень надійшло до відділу культури, туризму та культурної спадщини райдержадміністрації (3), відділу регіонального розвитку, містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації (4) та відділу економічного розвитку, торгівлі, промисловості та інфраструктури райдержадміністрації (5).

У 2017 році жителі району надіслали 481 звернення до органів влади вищого рівня, а саме 25 до Кіровоградської обласної державної адміністрації, 455 через Обласний контактний центр до райдержадміністрації, у тому числі 216 через Урядову телефонну «гарячу лінію», 239 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.

Поштовим зв'язком до районної державної адміністрації надіслано 793 звернення, до виконавчих комітетів сільських та селищних рад – 25 звернень, до структурних підрозділів районної державної адміністрації – 172 звернення.

На особистому прийомі до керівництва районної державної адміністрації звернулося 137 громадян, до керівників структурних підрозділів райдержадміністрації – 451, до виконавчих комітетів сільських та селищних рад – 1336.

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 138 осіб, що на 77 менше ніж у 2016 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.

Протягом 2017 року «мобільним соціальним офісом», проведено 30 виїздів у населені пункти району. На прийомах побувало 236 громадян, яким надано фахові роз'яснення та консультації щодо призначення і виплати різних видів соціальних допомог, субсидій, перерахунку пенсій. На тематичну телефонну лінію управління соціального захисту населення райдержадміністрації надійшло 1009 дзвінків. Найбільше жителів району турбували питання нарахування і виплати субсидій та інших соціальних допомог.

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».

Ведеться реєстрація телефонних дзвінків громадян.

Протягом 2017 року проведено 12 телефонних «гарячих ліній» керівництва райдержадміністрації. Можливістю безпосередньо поспілкуватися із керівництвом району скористались 66 жителів району.

Всього з урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 1378 осіб, що на 380 осіб менше за звітний період минулого року.

За тематикою звернень, які надійшли до районної державної адміністрації у 2017 році, можна виділити наступні напрямки актуальної проблематики:

397 звернень з питань соціального захисту(на 67 менше ніж у 2016 році), така кількість звернень пов'язана із змінами у законодавстві щодо порядку призначень та нарахувань субсидій;

164 звернення з питань аграрної політики і земельних відносин, що на 22 більше ніж у 2016 році;

161 звернення з питань комунального господарства, що на 45 більше ніж у 2016 році;

64 звернення з питань охорони здоров'я, що на 17 менше ніж у 2016 році;

35 звернень з питань освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності, що на 63 менше ніж у 2016 році;

32 звернення з питань сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту, що на 20 більше ніж у 2016 році.

Особлива увага приділялась вирішенню проблем з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, учасники антитерористичної операції 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.

З метою зменшення повторних звернень та звернень до вищих органів влади щомісячно проводяться засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. У 2017 році проведено 12 засідань комісії.

При районній державній адміністрації проводяться засідання комісії по наданню адресної матеріальної допомоги малозабезпеченим громадянам Голованівського району, які опинилися в складних життєвих обставинах. Протягом звітного періоду проведено 11 засідань комісії на яких розглядалися питання, що стосувалися заяв громадян, які зверталися письмово. За рішеннями комісії надано жителям району одноразову адресну матеріальну допомогу на лікування та вирішення соціально-побутових питань на суму 198600 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 та керівників підприємств, установ і організацій та з прийняттям відповідних розпоряджень голови райдержадміністрації, які направляються в усі структурні підрозділи, виконкоми селищних та сільських рад для вжиття заходів щодо усунення причин, які породжують скарги, а саме від 27 січня 2017 року № 18-р «Про стан виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 виконавчими комітетами сільських, селищних рад у 2016 році» та від 31 липня 2017 року № 211-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 2017 року».

На виконання в районі вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 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, Люшніватої, 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.

08 червня 2017 року проведено семінар-нараду для структурних підрозділів райдержадміністрації, секретарів сільських та селищних рад з методичних рекомендацій щодо роботи із зверненнями громадян (протокол від 08 червня 2017 року № 01-05/75/1).

Протягом 2017 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. 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 адміністрації, структурних підрозділів райдержадміністрації з адресами їх місцезнаходження, зразки написання заяв, телефони «гарячих ліній» керівництва облдержадміністрації та райдержадміністрації, Кіровоградського обласного контактного центру, Урядової «гарячої лінії», телефони структурних підрозділів райдержадміністрації тощо. Також, забезпечується постійне висвітлення даної інформації та узагальнених матеріалів щодо роботи із зверненнями громадян через місцеву газету «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 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 та органів місцевого самоврядування за об'єктивний, всебічний і вчасний розгляд звернень громадян, попередження порушень у організації цього напрямку роботи та підвищення її ефективності, відповідно до рішення колегії районної державної адміністрації від 26 січня 2018 року № 2:

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, 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. 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;

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;

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 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, чії дії оскаржуються;

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

громадян, які надходять від відділу юридичної роботи, контролю та звернень 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;

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 про стан виконання даного розпорядження інформувати відділ юридичної роботи, контролю та звернень громадян апарату райдержадміністрації щокварталу до 25 числа місяця, що передує звітному, для подальшого узагальнення.

3. Відділу юридичної роботи, контролю та звернень громадян апарату райдержадміністрації:

забезпечити проведення засідань комісій 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 та виконавчих комітетах сільських, селищних рад;

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 01 числа.

4. Зняти з контролю розпорядження голови районної державної адміністрації:

від 27 січня 2017 року № 18-р «Про стан виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 виконавчими комітетами сільських, селищних рад у 2016 році»;

від 31 липня 2017 року № 211-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 2017 року».

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

**Голова районної  
державної адміністрації**

**О.ГОЛІМБІЄВСЬКИЙ**