

Про роботу структурних підрозділів райдержадміністрації, виконавчих комітетів міських, селищних, сільських рад по виконанню Закону України «Про звернення громадян» у I півріччі 2021 року

На виконання статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 року №393/96-ВР, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі - Указ), розпоряджень голови Кіровоградської обласної державної адміністрації від 13.02.2008 №99-р «Про забезпечення виконання в області Указу Президента України від 7 лютого 2008 року №109» та від 06.08.2021 №552-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування області у першому півріччі 2021 року» Голованівською районною державною адміністрацією постійно проводиться робота стосовно реалізації громадянами їх конституційного права на звернення, здійснюються системні заходи щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян, ґрунтовного та всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами, усунення причин, що породжують скарги громадян, забезпечення відкритості і гласності діяльності райдержадміністрації.

На виконання вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 вживалися заходи щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням термінів, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам, з'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, систематичного аналізу випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян.

Громадянам при наданні відповідей у випадку визнання заяв чи скарг необґрунтованими роз'яснюється порядок оскарження прийнятих за ними рішень та контактні телефони місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

Здійснюється оперативний розгляд звернень, які надходять через Кіровоградський регіональний контактний центр, та інформування заявників про результати розгляду з наданням копії відповіді контактному центру.

Протягом січня-липня 2021 року до райдержадміністрації всього надійшло 922 звернення. Через органи влади - 897 звернень, що на 718 звернень більше порівняно з аналогічним періодом 2020 року, з них: Кіровоградський регіональний контактний центр - 260 звернень, Урядову телефонну «гарячу

лінію» - 625. Поштою безпосередньо до Голованівської райдержадміністрації надійшло – 16 звернень, у тому числі електронною поштою – 5.

За видами звернень домінують заяви – 905, пропозиції – 4, скарги – 13.

За допомогою переважно зверталися найменш соціально захищені категорії громадян, малозабезпечені сім'ї, люди похилого віку, громадяни, які значною мірою втратили здоров'я і працездатність. Тому, серед загальної кількості питань у зверненнях домінують питання соціального захисту населення 705, що становить 75%.

У райдержадміністрації забезпечено проведення першочергового прийому громадян, згідно з ч. 4 пункту 1 Указу, а також приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються члени сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення ООС (АТО) на сході України, військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, операції Об'єднаних сил, членів їх сімей, ветеранів війни та праці, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. Всього розглянуто 25 звернень учасників бойових дій.

За результатами розгляду звернень громадян, що надійшли до райдержадміністрації, 294 звернень вирішено позитивно, на 607 звернень надано роз'яснення.

23 квітня 2021 року відбулось засідання колегії райдержадміністрації з питань роботи структурних підрозділів райдержадміністрації, виконавчих комітетів сільських, селищних рад по виконанню Закону України «Про звернення громадян». За результатами засідання колегії, головою Голованівської райдержадміністрації видано відповідне розпорядження від 26 квітня 2021 року №155-р «Про роботу структурних підрозділів райдержадміністрації, виконавчих комітетів сільських, селищних рад по виконанню Закону України «Про звернення громадян» за 2020 рік».

Проводяться перевірки дотримання законодавства про звернення громадян в структурних підрозділах Голованівської райдержадміністрації:

23.06.2021 проведена перевірка в управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації;

29.07.2021 проведена перевірка в відділі ведення Державного реєстру виборців.

Робота зі зверненнями громадян у вказаних підрозділах проводиться належним чином.

Відбуваються засідання районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян:

30.04.2021 з питання стосовно благоустрою смт Голованівськ;

27.07.2021 з питання скарг жителів с. Семидуби щодо рішення Перегонівської сільської ради щодо закриття школи в с. Семидуби;

11.08.2021 про розгляд звернення Іваненко В. Л., щодо роботи КЗ «Заваллівський ліцей - мистецька школа» та реорганізації цього навчального закладу.

Графік особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації затверджено розпорядженням голови Голованівської

райдержадміністрації від 26 липня 2021 року №253-р, яким визначені дні особистого прийому заступником голови та керівником апарату райдержадміністрації у тому числі дні особистого виїзного прийому громадян заступником голови райдержадміністрації. Протягом звітнього періоду на особистому прийомі у заступника голови райдержадміністрації було – 3 особи, у керівника апарату – 1 особа. Головою райдержадміністрації було проведено два виїзні особисті прийоми громадян в смт Завалля та м. Благовіщенське, де на прийомі було 2 і 3 особи відповідно.

Громадяни можуть надсилати письмові звернення безпосередньо на юридичну адресу Голованівської райдержадміністрації: вул. Соборна, 48 смт Голованівськ, Кіровоградська область, 26500 або на адресу електронної пошти: skargi@gl.kr-admin.gov.ua, за допомогою форми зворотного зв'язку, яка розміщена на веб сайті райдержадміністрації у рубриці «Звернення громадян». Також функціонує телефонна «гаряча лінія» за номером: (05252)30074.

Для оперативного реагування на запити та потреби громадян проводяться телефонні «гарячі лінії» за участю керівництва райдержадміністрації. Так, 30.07.2021 було проведено «пряму телефонну гарячу лінію» з заступником голови Голованівської районної державної адміністрації Бугаєнко Ольгою. Зателефонувала 1 особа з питання вакцинації дітей.

У приміщенні райдержадміністрації оформлено інформаційний стенд, на якому розміщено графіки особистого прийому громадян керівництвом обласної та районної державних адміністрацій, структурних підрозділів райдержадміністрації з адресами їх місцезнаходження, зразки написання заяв, телефони «гарячих ліній» керівництва облдержадміністрацій, Кіровоградського обласного контактного центру, Урядової «гарячої лінії», «гарячої лінії» керівництва райдержадміністрації. Зазначена інформація оприлюднюється на офіційному веб сайті райдержадміністрації та в обласному інформаційно-суспільному виданні «Чисте джерело».

На виконання ч. 5 п. 5 Указу щомісяця складаються статистичні довідки щодо кількості звернень громадян, порушених питань, наслідків їх вирішення, аналізується додержання графіків особистих прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації, в тому числі виїзних. Постійно аналізуються та узагальнюються питання, порушені у зверненнях громадян.

Робота із зверненнями громадян висвітлюється на офіційному веб сайті райдержадміністрації та в обласному інформаційно-суспільному виданні «Чисте джерело».

На всі звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації, подані на особистому прийомі, вжито заходів, визначених чинним законодавством, та про результати вчасно інформовано заявників.

Відповідно до вимог чинного законодавства, робота із зверненнями громадян в райдержадміністрації забезпечується за всіма напрямками і перебуває під постійним контролем керівництва райдержадміністрації.

Як і в попередні роки основні причини, що породжують звернення громадян, криються в:

в змінах у законодавстві щодо порядку призначень та нарахувань субсидій та соціальних виплат;

низькому життєвому рівні громадян, які потребують підтримки та соціального захисту населення, потребі в наданні всебічної допомоги громадянам України, які переміщуються з тимчасово окупованої території.

З метою посилення персональної відповідальності керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, міських, селищних та сільських голів за об'єктивний, всебічний і вчасний розгляд звернень громадян, попередження порушень у організації цього напрямку роботи та підвищення її ефективності та відповідно до рішення колегії районної державної адміністрації від 27.08.2021 № 12:

1. Заступнику 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»;

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 та рекомендувати міським, селищним та сільським головам:

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, та 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 райдержадміністрації, міським, селищним та сільським головам:

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;

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, дії яких оскаржуються;

забезпечити персональну відповідальність посадових осіб структурних підрозділів райдержадміністрації та виконавчих комітетів сільських, селищних рад за якісну підготовку відповідей на звернення громадян;

розглянути на засіданнях виконавчих комітетів питання стану розгляду звернень громадян;

про стан виконання цього розпорядження інформувати сектор контролю та звернень громадян щокварталу до 25 числа місяця, що передує звітному.

4. Сектору контролю та звернень громадян апарату райдержадміністрації:

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

перевіряти роботу із зверненнями громадян у виконавчих комітетах міських, сільських та селищних рад та структурних підрозділах райдержадміністрації згідно графіку;

надавати методичну допомогу працівникам відповідальним за звернення громадян у міських, сільських та селищних радах з питання вивчення та практичного застосування Закону України «Про звернення громадян»;

забезпечити організаційну роботу телефонної «гарячої лінії» голови районної державної адміністрації;

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;

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

5. Визнати таким що втратило чинність розпорядження голови Голованівської районної державної адміністрації від 26 квітня 2021 року №155-р «Про роботу структурних підрозділів райдержадміністрації, виконавчих комітетів сільських, селищних рад по виконанню Закону України «Про звернення громадян» за 2020 рік».

6. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Лужанську Ларису.

**Заступник голови районної
державної адміністрації**

Ольга БУГАЄНКО