

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

Протягом I півріччя 2017 року до районної державної адміністрації надійшло 501 звернення, до структурних підрозділів – 131.

У загальному надійшло 632 звернення, в яких порушено 632 питання. Із них: заяв (клопотань) – 582 (92%), скарг – 46 (7%), пропозицій (зауважень) – 4 (1%).

Протягом звітного періоду до райдержадміністрації надійшло 6 колективних звернень, що на 13 менше у порівнянні з минулим роком. До структурних підрозділів райдержадміністрації надійшло 1 колективне звернення. Із 632 звернень позитивно вирішено 324 (52%) звернень, на 284 (45%) звернення надано роз'яснення, 23 звернення на виконанні та 1 звернення направлено за належністю.

Найбільше звернень надійшло до управління соціального захисту населення райдержадміністрації – 79 та служби у справах дітей – 24.

Найменше звернень надійшло до відділу регіонального розвитку, містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації (1), відділу культури, туризму та культурної спадщини райдержадміністрації (2), відділу економічного розвитку, торгівлі, промисловості, інфраструктури райдержадміністрації (2), відділу освіти, молоді та спорту райдержадміністрації (3 з них 1 колективне звернення).

За I півріччя 2017 року жителі району надіслали 228 звернень до органів влади вищого рівня, а саме: до Кіровоградської обласної державної адміністрації – 5, через Обласний контактний центр до райдержадміністрації – 222 звернення, в тому числі: через Урядову телефонну «гарячу лінію» – 111, через «гарячу лінію» голови обласної державної адміністрації – 111 та 1 звернення через інші органи влади.

На особистому прийомі до керівництва районної державної адміністрації звернулося 76 громадян, до керівників структурних підрозділів

райдержадміністрації – 131 громадянин. Всього на особистому прийомі побувало 207 громадян, що на 34 більше у порівнянні з 2016 роком. Поштою надіслано – 106 звернень.

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

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 звернулося 65 осіб, що на 50 менше ніж у 2016 році.

Протягом січня-червня 2017 року «мобільним соціальним офісом», який діє при управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації, проведено 12 виїздів у населені пункти району. На прийомах побувало 117 громадян, 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 проводиться телефонна «гаряча лінія» голови райдержадміністрації за участю керівництва райдержадміністрації. Інформація про чергового та дату і час проведення телефонної «гарячої лінії» публікується у місцевій газеті «Чисте джерело». Ведеться журнал реєстрації телефонних дзвінків громадян. Протягом I півріччя 2017 року проведено 6 телефонних «гарячих ліній», на яких до керівництва району звернулось 26 осіб.

На тематичну телефонну лінію управління соціального захисту населення райдержадміністрації надійшло 75 дзвінків. Найбільше жителів району турбували питання нарахування і виплати субсидій та інших соціальних допомог.

Всього з урахуванням колективних звернень до райдержадміністрації звернулося 564 особи, що на 467 осіб менше за звітний період минулого року.

Протягом I півріччя 2017 року до районної державної адміністрації надійшло звернень за категоріями авторів: 2 від учасників війни, 10 від дітей війни, 15 від учасників бойових дій, 45 від інвалідів I, II, III груп, 26 від одиноких матерів, матерів-героїнь, 8 від членів багатодітних сімей, 3 від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС. До структурних підрозділів надійшло: 4 від учасників війни, 13 від дітей війни, 16 від учасників бойових дій, 9 від інвалідів I, II, III групи, 19 від одиноких матерів, 11 від членів багатодітних сімей, 1 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 2017 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 звітнього 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, жителям району надано одноразову адресну матеріальну допомогу на лікування та вирішення соціально-побутових питань на суму 38 тисяч 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 2017 року за участю сільських, селищних голів та керівників підприємств, установ і організацій. За підсумками розгляду прийнято відповідне розпорядження голови районної державної адміністрації від 27 січня 2017 року № 18-р «Про стан виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 виконавчими комітетами сільських, селищних рад у 2016 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 № 109/2008 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, управління соціального захисту населення райдержадміністрації. Під час таких особистих доповідей керівникам надавалися відповідні завдання та доручення.

Протягом I півріччя 2017 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 агропромислового розвитку, відділу культури, туризму та культурної спадщини, відділу освіти, молоді та спорту, управлінню соціального захисту населення 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.

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

Враховуючи вищевикладене, відповідно до рішення колегії районної державної адміністрації від 28 липня 2017 року № 17:

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 райдержадміністрації:

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;

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;

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 «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»;

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

3. 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 почергово 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 узагальнені відомості про роботу зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань публікувати у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті районної державної адміністрації;

узагальнену інформацію надавати голові районної державної адміністрації 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