

Відділ роботи із зверненнями  
громадян апарату обласної  
державної адміністрації

01-41/819  
07.04.2015

на 01-80/2343 від 01.04.2015

**ДОВІДКА**  
**про роботу із зверненнями громадян**  
**у I кварталі 2015 року**

За звітний період до районної державної адміністрації надійшло 32 звернення, що на 11% менше ніж в аналогічному періоді минулого року (36), у тому числі поштою - 5 звернень.

У звітному періоді надійшло 4 колективних звернення, що на рівні минулого року (питома вага їх складає 12,5 %). Повторних звернень не надходило.

Усього звернулося 115 громадян (зменшення на 26,3 %), порушено 36 різноманітних питань (на рівні минулого року).

За видами звернень домінують заяви та клопотання щодо вирішення певних питань.

Від органів влади вищого рівня надійшло 4 звернення, що на 33 % менше проти відповідного періоду минулого року (їх питома вага складає 12,5%).

За I квартал 2015 року до районної державної адміністрації надійшло на розгляд 3 звернення з урядової телефонної «гарячої лінії», що у 3 рази більше проти відповідного періоду 2014 року.

При розгляді звернень, що надходять з урядової телефонної «гарячої лінії» дотримуються терміни, що встановлені нормативними документами, своєчасно направляються до обласної державної адміністрації електронні копії відповідей за результатами їх розгляду.

По зверненнях, що надійшли до районної державної адміністрації протягом звітного періоду, вжито необхідних заходів, надано вичерпні відповіді і пояснення. 6,3 % звернень вирішено позитивно, по 40,6 % надані роз'яснення щодо шляхів вирішення питань, 15,6 % звернень, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян», надіслано за належністю, 37,5 % - у стадії розгляду та остаточного вирішення.

Найголовнішими залишаються питання соціального захисту та комунального господарства, питома вага їх складає по 22%.

У порівнянні з відповідним періодом 2014 року на 33 % (8) зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту, у більшості це питання надання матеріальної допомоги.

Збільшилась кількість звернень з питань комунального господарства на 33 % (8), аграрної політики і земельних відносин – 67 % (5), охорони здоров'я у 5 разів (5), транспорту і зв'язку у 2 рази (2).

На рівні минулорічних показників залишилися звернення з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (2).

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері, інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Від учасників війни, бойових дій, багатодітних сімей, одиноких матерів надійшло по 1 зверненню, від інвалідів, ветеранів праці, пенсіонерів – 12, це становить по 3 % та 37,5 % відповідно.

Проведено три засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при районній державній адміністрації.

Стан роботи із зверненнями громадян у 2015 році заслуховувався на засіданні колегії районної державної адміністрації 17 лютого поточного року, за результатами якого видане головою районної державної адміністрації розпорядження від 23.02.2015 року № 50 «Про роботу із зверненнями громадян у 2014 році».

Щомісяця, з урахуванням кількості звернень із початку року, проводиться аналіз і узагальнюються питання, що порушуються у зверненнях громадян, особливо колективні та які надійшли від органів влади вищого рівня. Забезпечено застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858. Діловодство за зверненнями громадян здійснюється у відповідності із вимогами 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, у засобах масової інформації, що затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

На виконання розпорядження голови обласної державної адміністрації від 06.09.2011 № 498 щопонеділка за попередній тиждень надається до обласної державної адміністрації інформація щодо дотримання графіків проведення особистого та виїзних прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації.

Запроваджено постійний контроль за організацією роботи посадових і службових осіб зі зверненнями громадян. Порушень виконавської дисципліни за звітний період не було і

Для надання кваліфікованої допомоги громадянам з правових питань у районній державній адміністрації створено належні умови для організації особистого прийому осіб, які потребують безоплатної правової допомоги. Заявникам надаються роз'яснення з посиланням на нормативно-правові акти.



Створено умови для участі заявників у перевірці поданих ними звернень, надано можливість знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень. Громадяни приймають участь у засіданнях постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при районній державній адміністрації.

Загальним сектором апарату районної державної адміністрації надається методична та практична допомога щодо організації роботи із зверненнями громадян структурним підрозділам районної державної адміністрації та виконавчим комітетам селищної та сільських рад. Керівники структурних підрозділів районної державної адміністрації звітували на апаратних нарадах у голови районної державної адміністрації про проведену роботу із зверненнями громадян у 2014 році.

Згідно із затвердженим графіком проведена перевірка додержання законодавства про звернення громадян у Кам'янській сільській раді, встановлено зворотній зв'язок.

Забезпечено функціонування телефонної «гарячої лінії» і телефону довіри, проводиться широка роз'яснювальна робота з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

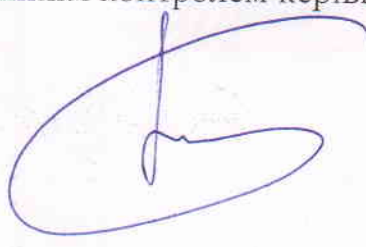
Аналітичні матеріали про роботу зі зверненнями громадян систематично висвітлюються на сторінках районної газети «Дворічанський край» та в ефірі радіокомпанії «Приоскілля». На веб-сайті районної державної адміністрації ведеться рубрика «Звернення громадян», де розміщені графіки особистого прийому громадян головою, заступниками голови, керівниками управлінь, відділів та структурних підрозділів районної державної адміністрації, графіки проведення телефонної «гарячої лінії», нормативно-правові документи та інші.

Вживаються заходи щодо забезпечення системної роботи зі зверненнями громадян, як пріоритетного напрямку діяльності районної державної адміністрації.

Відповідно до вимог чинного законодавства, робота зі зверненнями громадян у районній державній адміністрації забезпечується за всіма напрямками і перебуває під постійним контролем керівництва.

**Голова районної державної  
адміністрації**

Катеренюк 76896



**В.А. Приходько**