

Довідка
про роботу із зверненнями громадян
у I півріччі 2017 року

У I півріччі 2017 року районна державна адміністрація вживала відповідних заходів на виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

За звітний період до районної державної адміністрації надійшло 116 звернень, що на 1% більше аналогічного періоду минулого року.

За видами звернень, домінують заяви та клопотання щодо вирішення певних питань, які складають 99%, скарги – 0,9%.

Від органів влади вищого рівня надійшло 41 звернення, що у 1,3 рази більше у порівнянні зі звітним періодом минулого року (їх питома вага складає 35%): з них 5 з обласної державної адміністрації, 1 від апарату Верховної Ради України.

З урядової телефонної «гарячої лінії» надійшло 35 звернень, що у 1,4 рази більше у порівнянні зі звітним періодом минулого року. 74% таких звернень надійшло з питання розрахунків за використаний природний газ, відновлення газопостачання, 20% - надання послуг електропостачання. Два звернення надійшли з питань діяльності органів місцевого самоврядування (Рідкодубівської та Токарівської сільських рад). Під час розгляду звернень, які надійшли з урядової телефонної «гарячої лінії», дотримуються терміни, встановлені нормативними документами, своєчасно направляються до обласної державної адміністрації електронні копії відповідей за результатами їх розгляду.

За звітний період надійшло 12 колективних звернень, що на 20% більше аналогічного періоду минулого року (питома вага їх складає 10,3 %). Колективні звернення надходили з питань транспорту й зв'язку (4), покращення стану доріг (3), охорони здоров'я (2), які становлять 33%, 25%, 17% відповідно від загальної кількості колективних звернень.

Причини та факти, викладені у колективних зверненнях, вивчалися з виїздом на місце, негайно вживалися заходи щодо реагування та вирішення нагальних проблем жителів району у межах компетенції.

Усього звернулося 533 громадянина (збільшення у 1,8 рази), порушено 116 різноманітних питань (більше на 1% аналогічного періоду минулого року).

Актуальними залишаються питання соціального захисту (47%) та комунального господарства (34%).

Кількість звернень з питань соціального захисту залишилась на рівні минулорічних (55). У більшості це питання надання матеріальної допомоги.

Радою з питань надання матеріальної допомоги малозабезпеченим верствам населення у I півріччі 2017 року надана допомога 49 громадянам, сумою 23300 грн.

На 15% (39) збільшилась кількість звернень з питань комунального господарства. Жителі району зверталися з різноманітними питаннями: ремонту дорожнього покриття, відновлення електропостачання, розрахунків за використаний природний газ та електропостачання, встановлення газових котлів та лічильників газу.

Відмічено збільшення 2,5 рази кількості звернень громадян з питань охорони здоров'я (5) та з питань транспорту і зв'язку (4), які становлять 4% і 3% відповідно від загальної кількості звернень.

Зменшилась кількість звернень із земельних питань у 2,7 рази (3), з питань забезпечення законності та охорони правопорядку (2) на 33,4%.

По зверненнях, що надійшли до районної державної адміністрації протягом звітнього періоду, вжито необхідні заходи, надано вичерпні відповіді й пояснення (44,8% звернень вирішено позитивно, по 44% надані роз'яснення щодо шляхів вирішення питань, 4,3% звернень, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян», надіслано за належністю, 6,9 % - перебувають у стадії розгляду та остаточного вирішення).

Розгляд звернень жінок, яким присвоєно звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, а також особистий прийом громадян, зазначених категорій, здійснюється особисто головою районної державної адміністрації.

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 і бойових дій надійшло 8 звернень. членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 3, інвалідів - 13, пенсіонерів – 25, це становить 6,8%, 2,6%, 11,2%, 22% відповідно.

За звітний період проведено 4 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, під час яких вивчалися, за участі самих громадян, проблеми, порушені у зверненнях громадян, приймалися відповідні рішення.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2016 рік розглянуті 24.02.2017 на засіданні колегії районної державної адміністрації, за результатами якого видане розпорядження голови районної державної адміністрації від 27.02.2017 № 81 й визначено конкретні завдання щодо безумовного дотримання чинного законодавства у роботі зі зверненнями громадян.

У липні поточного року, відповідно до плану засідань колегії районної державної адміністрації на 2017 рік, затвердженого головою районної державної адміністрації 15.12.2016, заплановано розглянути питання щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2017 року.

Підсумки організації роботи зі зверненнями громадян розглядались на розширених апаратних нарадах та семінар-нарадах з керівниками структурних підрозділів районної державної адміністрації, керівниками організацій та установ району, за результатами яких видавались доручення керівництва районної державної адміністрації щодо покращення організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до чинного законодавства.

Районною державною адміністрацією створені умови для участі заявників у перевірці поданих ними звернень, можливості знайомитися з матеріалами перевірок, забезпечено функціонування телефонної «гарячої лінії» і телефону довіри, проводиться роз'яснювальна робота з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

Прийом громадян керівництвом районної державної адміністрації проводиться згідно затвердженого графіку, у тому числі виїзні - двічі на місяць.

Розпорядженням голови районної державної адміністрації від 17.09.2015 № 229 затверджений графік прийому громадян начальниками управлінь, відділів та інших структурних підрозділів районної державної адміністрації, які здійснюють прийом громадян, відповідно до вимог чинного законодавства.

За звітний період до структурних підрозділів районної державної адміністрації надійшло 237 звернень. Найбільша кількість звернень надійшла до управління соціального захисту населення районної державної адміністрації (180), що становить 75,9% від загальної кількості звернень, які надійшли до структурних підрозділів районної державної адміністрації.

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

З метою інформування жителів району про діяльність районної державної адміністрації, кожного місяця в ефірі радіокомпанії Дворічанщини «Приоскілля» доводяться відомості до жителів району про вжиті заходи, актуальні проблеми, плани на перспективу з урахуванням реального сьогодення, а також інформація щодо вирішення питань, з якими звертаються громадяни, до розв'язання яких запрошуються всі жителі Дворічанського району.

Щомісяця, з урахуванням кількості звернень з початку року, проводиться аналіз і узагальнюються питання, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторні, колективні та які надійшли від органів влади вищого рівня.

Районною державною адміністрацією враховано в роботі зі зверненнями громадян зміни внесені постановою Кабінету Міністрів України від 03.02.2016 № 48 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, у засобах масової інформації, що затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 та до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

З даного питання проведено семінар із відповідальними особами виконавчих комітетів селищної та сільських рад, які здійснюють ведення діловодства за зверненнями громадян.

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.

Згідно графіків, затверджених головою районної державної адміністрації, керівники структурних підрозділів районної державної адміністрації звітували про організацію роботи із зверненнями громадян; здійснювалась перевірка з питань додержання структурними підрозділами районної державної адміністрації законодавства про звернення громадян.

Відповідно до розпоряджень голови районної державної адміністрації проводились перевірки стану здійснення виконавчими комітетами сільських рад делегованих повноважень органів виконавчої влади з питання організації роботи зі зверненнями громадян (Петро-Іванівська, Миколаївська, Вільшанська сільські ради). Оцінювання рівня організації роботи проводилося згідно з Методикою, що затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630.

Звернення громадян у районній державній адміністрації вчасно і об'єктивно розглядаються, перевіряються у них факти, приймаються рішення відповідно до чинного законодавства, направляються громадянам повідомлення про наслідки розгляду звернень та надаються роз'яснення щодо шляхів вирішення питань, порядку оскарження, поновлення порушень прав та свобод, а також щодо окремих аспектів державної політики у сфері соціального захисту населення.

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 керівництвом, управлінсь, відділів та структурних підрозділів районної державної адміністрації, графіки проведення телефонної «гарячої лінії», нормативно-правові документи та інші.

Під керівництвом районної державної адміністрації проводиться моніторинг з метою спостереження за процесом реалізації державної регіональної політики на місцях, виявлення проблем розвитку адміністративно-територіальної одиниці та причин їх виникнення, підвищення ефективності управлінських рішень районної державної адміністрації.

Результати аналізу й узагальнення роботи зі зверненнями громадян (питання упорядкування роботи зі зверненнями громадян, забезпечення реалізації конституційного права громадян на письмове звернення та особистий прийом) включено до рейтингового оцінювання соціально-економічного

розвитку Дворічанського району за 2016 рік, підсумки якого підводилися 24.03.2017 року.

За звітний період до органів місцевого самоврядування, за їх повідомленням, надійшло 113 звернень громадян, із них на особистому прийомі селищним та сільськими головами розглянуто 96 звернень.

Робота зі зверненнями громадян у районній державній адміністрації забезпечується за всіма напрямками і перебуває під постійним контролем керівництва.

Додаток на 2 арк. у 1 прим.

**Перший заступник голови
районної державної адміністрації**

Катеренюк



В.В. Бондаренко