

**Довідка
про роботу із зверненнями громадян
за 2017 року**

За 2017 рік Дворічанська 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 279 звернень, що на 28% більше ніж у минулому році, у тому числі поштою - 119 звернень, що на 57% більше ніж у минулому році та два електронних зверненнях.

За видами звернень, домінують заяви та клопотання щодо вирішення певних питань, які складають 99,1%, скарги – 0,9%.

Від органів влади вищого рівня надійшло 97 звернень, що у 1,6 рази більше ніж у минулому році (їх питома вага складає 34,8%). З них 87 звернень надійшло з урядової телефонної «гарячої лінії», що у 1,5 рази більше ніж у 2016 році (60 звернень). Найголовнішими серед звернень, які порушують громадяни, звертаючись до органів влади вищого рівня, залишаються питання комунального господарства, їх питома вага склала 81% (79 звернень). Громадян хвилювали питання нарахування оплати за спожитий природний газ та електроенергію, установлення, повірки та передачі приладів обліку природного газу, відновлення газопостачання.

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

За звітний період повторних звернень не надходило.

За звітний період надійшло 17 колективних звернень, їх кількість збільшилася на 13%, у порівнянні з минулим роком (питома вага їх складає 8%). Колективні звернення надходили з питань: транспорту і зв'язку та покращення стану доріг (по 4), які становлять по 23,52%; забезпечення законності та правопорядку (3) – 17,64%; охорони здоров'я (2) – 11,8%; аграрної політики і земельних відносин та освіти (по 1) – 5,9%; решта інші (2) – 11,76%.

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 822 громадянина (збільшення у 1,5 рази), порушено 279 різноманітних питань (збільшення у 1,3 рази).

Актуальними залишаються питання соціального захисту (43,7%) та комунального господарства (42,3%).

У 1,2 рази (122) збільшилась кількість звернень з питань соціального захисту у порівнянні з минулим періодом. У більшості це питання отримання матеріальної допомоги: громадяни зверталися за допомогою для придбання медичних препаратів, лікування на стаціонарі, проходження реабілітаційного періоду та для вирішення соціально-побутових питань. Загалом, зверталися переважно найменш соціально захищені категорії громадян, люди похилого віку, громадяни, які значною мірою втратили здоров'я і працездатність. За результатами розгляду ради з питань надання матеріальної допомоги мало захищеним верствам населення протягом 2017 року надана допомога 108 громадянам на суму 117,9 тис грн., що більше проти 2016 року на 27 громадян та на 76,402 тис. грн.

У 1,7 рази (118) збільшилась кількість звернень громадян з питань комунального господарства.

Жителі району зверталися з різноманітними питаннями: ремонту дорожнього покриття, розрахунків за використаний природний газ, встановлення газових котлів та лічильників газу, переоформлення технічної документації і особистих рахунків, водозабезпечення. 16,9% громадян скористалися районною програмою здешевлення кредитів, отриманих населенням Дворічанського району на впровадження енергозберігаючих заходів для утеплення своїх помешкань.

За звітний період відмічено збільшення кількості звернень громадян з питань охорони здоров'я (5) у 2,5 рази, транспорту і зв'язку (4) та освіти (2) у 2 рази, праці та заробітної плати (5) у 1,7 рази у порівнянні з 2016 роком.

Відмічається зменшення кількості звернень з питань аграрної політики і земельних відносин (7) у 1,6 рази, діяльності органів місцевого самоврядування (3) у 1,7 рази, житлової політики (2) у 2 рази, сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту (1) у 3 рази у порівнянні з 2016 роком.

По зверненнях, що надійшли до районної державної адміністрації протягом звітного періоду, вжито необхідні заходи, надано вичерпні відповіді й пояснення (50,5% звернень вирішено позитивно, по 43,4% надані роз'яснення щодо шляхів вирішення питань, 2,2% звернень, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян», надіслано за належністю. 3,9% звернень 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 19 звернень, інвалідів I, II, III групи - 27, членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 7, пенсіонерів – 55, від внутрішньо переміщених осіб – 5, це становить 6,8%, 9,7%, 2,5%, 19,7%, 1,8% відповідно від загальної кількості звернень.

За звітний період проведено вісім засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, (у т.ч. одне виїзне за колективним зверненням) під час яких вивчалися, за участі самих громадян, проблеми, порушені у зверненнях громадян, приймалися відповідні рішення, за результатами яких головою районної державної адміністрації видавались окремі доручення.

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.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2016 рік та перше півріччя 2017 року розглянуті 24.02.2017 і 18.07.2017 на засіданнях колегії районної державної адміністрації, за результатами яких видані розпорядження голови районної державної адміністрації від 27.02.2017 № 81, від 21.07.2017 № 297, де визначені конкретні завдання щодо безумовного дотримання чинного законодавства у роботі зі зверненнями громадян. Вище означені розпорядження голови районної державної адміністрації та рішення колегії районної державної адміністрації розміщені на офіційному веб-сайті Дворічанської районної державної адміністрації, направлені для виконання до органів місцевого самоврядування, структурних підрозділів районної державної адміністрації. До участі у роботі засідань колегій запрошувались селищний та сільські голови, керівники управлінь, відділів та інших структурних підрозділів районної державної адміністрації, керівники комунальних закладів охорони здоров'я Центр первинної медико-санітарної допомоги, «Дворічанська центральна районна лікарня» та інші.

Підсумки організації роботи зі зверненнями громадян розглядались на розширених апаратних нарадах та семінар-нарадах (11.04.2017, 12.12.2017) з керівниками структурних підрозділів районної державної адміністрації, керівниками організацій та установ району, секретарями селищної та сільських рад 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 телефону довіри, проводиться роз'яснювальна робота з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

З метою позитивного вирішення питань, з якими звертаються громадяни, керівництвом районної державної адміністрації вживаються заходи та

вишукуються шляхи щодо їх вирішення у взаємодії з органами місцевого самоврядування, Харківською філією ПАТ «Укртелеком», Куп'янським відділення ПАТ «Харківгаз», Службою автомобільних доріг у Харківській області, до якої направлені клопотання щодо розгляду питання ремонту автодоріг державного значення, які проходять по Дворічанському району, а саме: ділянка автодороги державного значення Приколотне-В.Бурлук-Дворічна, (сmt Дворічна-с. Путнікове) протяжністю 13,5 км. та ділянка автодороги Сахновщина-КПП «Піски», (сmt Дворічна-с. Тавільжанка) – протяжністю 8,0 км. та визначення пріоритетними та першочерговими роботи відносно ремонту означених доріг у 2018 році.

З метою сприяння удосконаленню роботи органів виконавчої влади із зверненнями громадян, забезпечення оперативного реагування на проблемні питання соціально-економічного життя, які порушуються у зверненнях громадян, підвищення рівня довіри громадян до органів влади створено телефонну «гарячу лінію» Дворічанської районної державної адміністрації, визначено графік роботи телефонної «гарячої лінії», до якої, за звітний період, надійшло три звернення.

Згідно графіків, затверджених головою районної державної адміністрації, кожного місяця керівництвом районної державної адміністрації проводяться телефонні «прямі лінії» із населенням району з актуальних питань сьогодення.

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

Визначено приміщення (громадська приймальня) для здійснення прийому громадян з особистих питань.

З метою недопущення випадків, що негативно сприймаються громадськістю, під час виїзних прийомів громадян, голова районної державної адміністрації інформує населення про пріоритетні напрями розвитку Харківської області та району, про бюджетно-фінансову політику району в цілому, про основні аспекти пенсійної, освітньої та медичної реформ, щодо комплексного розв'язання місцевих проблем соціально-економічного характеру та створення умов для підвищення активності громад, щодо реформування системи державного управління автомобільними дорогами загального користування, а також про заходи щодо реалізації державної політики, спрямованої на підвищення якості життя та добробуту громадян.

Розпорядженням голови районної державної адміністрації від 04.01.2017 № 4 затверджений графік прийому громадян керівниками структурних підрозділів районної державної адміністрації, які здійснюють прийом громадян, відповідно до вимог чинного законодавства.

За звітний період до структурних підрозділів районної державної адміністрації надійшло 403 звернення. Найбільша кількість звернень надійшла до управління соціального захисту населення районної державної адміністрації (279), що становить 69,2% від загальної кількості звернень, які надійшли до структурних підрозділів районної державної адміністрації.

Громадську приймальню, створену розпорядженням голови районної державної адміністрації від 07.03.2013 № 58, відвідало 40 осіб.

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 ураховано у 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.

11 квітня та 12 грудня 2017 року проведені семінар-наради з керівниками та відповідальними працівниками управлінь, відділів та інших структурних підрозділів районної державної адміністрації, секретарями селищної та сільських рад на теми: «Про організацію роботи із зверненнями громадян» та «Про складання звіту про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2017 рік». Розглянуто ряд актуальних питань щодо роботи із зверненнями громадян та надано методичну і практичну допомогу.

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.

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, Лиманська Друга, Рідкодубівська, Кам'янська, Кутківська сільські ради). Оцінювання рівня організації роботи проводилося згідно з Методикою, що затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630. Налагоджено зворотній зв'язок.

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, управліннь, відділів та структурних підрозділів районної державної адміністрації, графіки проведення телефонної «гарячої лінії», «прямої лінії» з населенням, 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 165 звернень громадян, із них на особистому прийомі селищним та сільськими головами розглянуто 140 звернень, що на 13,6% та 11,4% менше відповідно ніж у 2016 році.

Робота зі зверненнями громадян забезпечується за всіма напрямками і перебуває під постійним контролем керівництва районної державної адміністрації.

Додаток на 2 арк. у 1 прим.

Голова районної державної адміністрації



І.В. Григоренко

Катеренюк (05750)76343

