

**Довідка**  
**про роботу із зверненнями громадян**  
**за 2018 рік**

За 2018 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 331 звернення, що на 18,6% більше ніж у минулому році (279), у тому числі поштою - 120 звернень, що на 0,8% більше ніж у минулому році (119) та з них два електронних звернення.

За видами звернень, домінують заяви та клопотання щодо вирішення певних питань, які складають 97,6% (323), скарги – 2,4% (8).

Від органів влади вищого рівня надійшло 113 звернень, що у 1,2 рази більше ніж у минулому році (97) (їх питома вага складає 29%). З них 104 звернення надійшло з урядової телефонної «гарячої лінії», що у 1,2 рази більше ніж у 2017 році (87 звернень).

Найголовнішими серед звернень, які порушували громадяни, звертаючись до органів влади вищого рівня, залишаються питання комунального господарства, їх питома вага склала 27,8% (92 звернення). Громадян хвилювали питання нарахування оплати за спожитий природний газ та електроенергію, установлення, перевірки та передачі показників приладів обліку природного газу, відновлення газопостачання.

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

За звітний період надійшло три повторних звернення. Дописувачів не влаштовували надані роз'яснення щодо вирішення питань стосовно комунальної сфери.

У продовж 2018 року надійшло 18 колективних звернень, їх кількість збільшилася на 5,9%, у порівнянні з минулим роком (17) (питома вага їх складає 5,4%). Колективні звернення надходили з питань: комунального господарства 10 – 55,6%; аграрної політики і земельних відносин (2) – 11,1%; транспорту і зв'язку, соціального захисту населення та праці і заробітної плати по (1), які становлять 5,6%; решта інші (3) – 16,7% 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 у 2018 році 827 громадян (збільшення на 0,6%) (822).  
Порушено 331 різноманітних питань (збільшення на 18,6%) (279).

Актуальними залишаються питання соціального захисту (145) та комунального господарства (122), питома вага яких складає 43,8% та 36,9% відповідно.

У 1,2 рази (145) збільшилась кількість звернень з питань соціального захисту у порівнянні з минулим періодом (122). 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 звернень радою з питань надання матеріальної допомоги малозахисним верствам населення протягом 2018 року надана допомога 112 громадянам.

У 1,2 рази (122) збільшилась кількість звернень громадян з питань комунального господарства у порівнянні з минулим періодом (98).

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.

За звітний період відмічено збільшення кількості звернень громадян з питань праці та заробітної плати (8) у 1,6 рази у порівнянні з 2017 роком (5), аграрної політики і земельних відносин (13) у 1,9 рази у порівнянні з 2017 роком (7), житлової політики (3) у 1,5 рази у порівнянні з минулим роком (2), діяльності органів місцевого самоврядування (9) у 3 рази у порівнянні з минулим роком (3).

Водночас, відмічається зменшення кількості звернень, у порівнянні з минулим роком) з питань транспорту і зв'язку (2) у 2 рази (2017 - 4), охорони здоров'я (4) у 0,8 рази (2017 - 5), діяльності місцевих органів виконавчої влади (1) у 0,3 рази (2017 - 3), освіти (1) у 0,5 рази (2017 - 2).

По зверненнях, що надійшли до районної державної адміністрації протягом звітного періоду, вжито необхідні заходи, надано вичерпні відповіді і роз'яснення, а саме: 50,5% звернень вирішено позитивно (167), 45,6% надані роз'яснення щодо шляхів вирішення питань (151), 2,4% звернень, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян», надіслано за належністю (8), 1,5% звернень перебувають у стадії розгляду та остаточного вирішення (5).

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 34 звернення, інвалідів I, II, III групи - 29, членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 8, пенсіонерів – 49, від внутрішньо переміщених осіб – 4, учасників ліквідації аварії на ЧАЕС – 3, це становить 10,3%, 8,8%, 2,4%, 14,8%, 1,2%, 0,9% відповідно від загальної кількості звернень.

За звітний період проведено десять засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, 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. На засіданнях звітували керівники структурних підрозділів районної державної адміністрації з питань організації роботи із зверненнями громадян.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2017 рік та перше півріччя 2018 року розглянуті на засіданнях колегії районної державної адміністрації, за результатами яких видані розпорядження голови районної державної адміністрації від 22.02.2018 № 68, та від 26.07.2018 № 290, де визначені конкретні завдання щодо безумовного дотримання вимог 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 та інші керівники установ та організацій району.

Підсумки організації роботи зі зверненнями громадян розглядались на розширених апаратних нарадах та семінар-нарадах (11.07.2018, 28.12.2018) 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 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 10 звернень.

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

Приєм громадян керівництвом районної державної адміністрації здійснюється відповідно до Порядку проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дворічанської районної державної адміністрації, затвердженого розпорядженням голови районної державної адміністрації від 29.05.2018 № 207 та зареєстрованого у Головному територіальному управлінні юстиції Харківської області від 18.06.2018 за № 34/1649 та графіків проведення особистого прийому громадян, у тому числі виїзних - двічі на місяць.

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

Для всебічного вирішення питань, порушених у зверненнях громадяни, Дворічанська районна державна адміністрація взаємодіє з органами місцевого самоврядування, правоохоронними органами, прикордонними підрозділами, іншими службами району і області.

З метою недопущення випадків, що негативно сприймаються громадськістю, під час виїзних прийомів громадян, голова районної державної адміністрації та її заступники інформують 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, а також про заходи щодо реалізації державної політики, спрямованої на підвищення якості життя та добробуту громадян.

За звітний період до структурних підрозділів районної державної адміністрації надійшло 318 звернення. Найбільша кількість звернень надійшла до управління соціального захисту населення районної державної адміністрації (222), що становить 69,8% 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 щодо Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 з урахуванням змін, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21.02.2018 № 94.

Відповідно до розпоряджень голови районної державної адміністрації проводилась перевірка стану здійснення виконавчими комітетами сільських рад делегованих повноважень органів виконавчої влади з питання організації роботи зі зверненнями громадян (Тавільжанська, Пісківська, Колодязненська, Богданівська, Токарівська, Новоєгорівська сільські ради). Налагоджено «зворотній зв'язок».

У 2018 році загальним відділом апарату районної державної адміністрації надано методичну та практичну допомогу з питання організації роботи із зверненнями громадян відділу містобудування, архітектури, житлово-комунального господарства, розвитку інфраструктури та цивільного захисту, управлінні агропромислового розвитку, управлінню соціального захисту населення, фінансовому управлінню, службі у справах дітей, відділу освіти, молоді та спорту, центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, відділу культури і туризму, сектору економічного розвитку і торгівлі, архівному відділу, відділу з питань надання адміністративних послуг, сектору державної реєстрації районної державної адміністрації.

Довідки, за підсумками перевірок, розглядалися на засіданнях виконавчих комітетів цих сільських рад та апаратних нарадах структурних підрозділів районної державної адміністрації, розроблялись відповідні заходи щодо усунення недоліків, виявлених під час перевірки.

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 відкрита рубрика «Звернення громадян», де розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом, керівниками управлінь, відділів та інших структурних підрозділів районної державної адміністрації, графіки проведення

телефонної «гарячої лінії», «прямої лінії» з населенням, нормативно-правові акти та інші.

За звітний період до органів місцевого самоврядування, за їх повідомленням, надійшло 211 звернень громадян (у 2017 році - 210), що на 0,5% більше ніж у 2017 році, із них на особистому прийомі селищним та сільськими головами розглянуто 189 звернень громадян (у 2017 році - 202), що на 6,4% менше ніж у 2017 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. ГРИГОРЕНКО

Валентина Катеренюк (05750)77337

