

**Про стан роботи із зверненнями
громадян, що надійшли до районної
державної адміністрації, органів
місцевого самоврядування за 2019 рік**

Районна державна адміністрація проводила роботу із забезпечення реалізації права громадянина на звернення у письмовому вигляді, на особистих та особистих виїзних прийомах, шляхом здійснення телефонного дзвінка тощо.

Місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування району вживаються заходи щодо поліпшення організації роботи із зверненнями громадян відповідно до вимог Закону України “Про звернення громадян”, 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”, інших нормативних актів.

Керівники структурних підрозділів районної державної адміністрації, сільські голови періодично звітують перед головою районної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян.

Щомісяця проводяться засідання районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Забезпечено проведення перевірок з питання додержання чинного законо-давства про звернення громадян у структурних підрозділах районної державної адміністрації, виконавчих комітетах сільських рад району.

Постійно здійснюється аналіз та узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян.

Забезпечено розгляд звернень громадян, що надходять через телефонну “гарячу лінію голови Бобринецької районної державної адміністрації”.

Інформація про роботу із зверненнями громадян висвітлюється у районній газеті “Честь хлібороба”, розміщується на офіційному веб-сайті районної державної адміністрації.

У 2019 році до районної державної адміністрації надійшло 743 звернення, що на 80 менше порівняно з відповідним періодом минулого року.

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до районної державної адміністрації, становить 11 (у 2018 році – 13 звернень).

Повторних звернень до районної державної адміністрації не надходило.

Усього з урахуванням колективних звернень до районної державної адміністрації звернулися 991 громадянин, що на 491 менше порівняно з відповідним періодом 2018 року.

Аналіз звернень за їх видами свідчить, що з усіх звернень, що надійшли до районної державної адміністрації у звітному періоді, 737 становлять заяви, 6 – пропозиції, з них: 151 лист, 590 усних звернень, 2 електронних звернення.

Як свідчить аналіз надходження звернень громадян за територіальною ознакою, протягом 2019 року найбільше звернень надійшло з м.Бобринець (215), с.Павлогірівка (39), с.Новоградівка (32), с. Веселівка (21).

У зверненнях порушено 753 питання, з них: 496 позитивно вирішених, що на 207 більше ніж у 2018 році.

Аналіз питань, з якими зверталися громадяни, свідчить про те, що найбільш актуальними для жителів району залишаються питання соціального захисту та комунального господарства.

223 звернень стосувалися питань соціального захисту. У порівнянні з минулим роком їх кількість зменшилась на 127. Громадяни потребували призначення та виплати соціальної допомоги, субсидії (194).

З питань комунального господарства надійшло 106 звернень, що на 6 більше у порівнянні з відповідним періодом минулого року.

За соціальним статусом від пенсіонерів надійшло 85 звернень, військовослужбовців – 5, працівників бюджетної сфери – 1.

Забезпечено оперативне реагування на звернення, що надходять на урядову телефонну “гарячу лінію”. У звітному періоді до районної державної адміністрації надійшло 212 таких звернень.

Районною державною адміністрацією забезпечено всебічний та оперативний розгляд звернень, що надходять до Кіровоградського контактного центру. Отримано 152 звернення.

У районній державній адміністрації працює “гаряча лінія голови районної державної адміністрації”. Станом на 01 січня 2020 року зареєстровано 48 звернень.

Безпосередньо до сільських рад району надійшло 454 звернень (у 2018 році – 346 звернень). Позитивно вирішено 327 звернень, що на 50 більше порівняно з відповідним періодом минулого року, з них: 5 колективних (2018 рік – 2).

У зверненнях до сільських рад найбільше порушено питань: аграрної політики і земельних відносин – 281 (у 2018 році – 140); соціального захисту – 57 (у 2018 році – 68); комунального господарства – 22 (у 2018 році – 35); забезпечення дотримання законності та правопорядку – 26 (у 2018 році – 14).

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян, усунення недоліків у цій сфері:

1. Заступнику голови районної державної адміністрації, керівнику апарату районної державної адміністрації:

1) дотримуватись вимог Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 “Про першочергові заходи щодо реалізації та гарантування конституційного права на звернення

до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, в тому числі подальший розвиток доступних форм спілкування з громадянами, зокрема “гарячих телефонних ліній”, безоплатних юридичних консультацій;

2) забезпечити проведення особистого прийому громадян за затвердженими графіками, в тому числі особистого виїзного прийому;

3) посилити персональну відповідальність та контроль за станом розгляду звернень, що надходять від громадян, з дотриманням чинного законодавства у встановлені терміни.

2. Керівникам структурних підрозділів районної державної адміністрації, рекомендувати головам виконавчих комітетів сільських рад району, керівникам територіальних органів міністерств і відомств України в районі:

1) встановити дієвий контроль за остаточним вирішенням проблем, які порушують громадяни, не допускати порушення термінів розгляду звернень та перебування звернення на контролі тривалий час;

2) не допускати фактів надання неповних, неконкретних, неточних відповідей;

3) з'ясовувати причини, що породжують повторні звернення громадян, та аналізувати випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму під час розгляду порушених у зверненні питань;

4) у разі прийняття рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводити його до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови та роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення;

5) забезпечити неухильне виконання вимог Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 “Про першочергові заходи щодо реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, в тому числі подальший розвиток доступних форм спілкування з громадянами, зокрема “гарячих телефонних ліній”;

6) приділяти особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;

7) забезпечити проведення особистого прийому громадян за затвердженими графіками, в тому числі особистого виїзного прийому;

8) провести моніторинг зручності знаходження відомостей та наповненості інформації про звернення громадян на офіційних веб-сайтах;

9) щокварталу у засобах масової інформації та на офіційних веб-сайтах оприлюднювати узагальнені відомості про організацію роботи із зверненнями громадян, вирішення порушених у них питань, забезпечити постійне інформування населення про вирішення проблем, які хвилюють громадян;

10) про стан роботи із зверненнями громадян звітувати перед головою районної державної адміністрації щокварталу до 05 числа місяця, наступного за звітним періодом, протягом 2020 року.

3. Головному спеціалісту відділу з питань правової роботи, управління персоналом, запобігання та виявлення корупції апарату районної державної адміністрації Мусієнко Н.С., відповідальній за роботу зі зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації:

1) продовжити забезпечення виконання вимог Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 “Про першочергові заходи щодо реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”;

2) узагальнювати інформації та готувати довідки голові районної державної адміністрації щокварталу до 15 числа місяця, наступного за звітним;

3) забезпечити опублікування аналітичної довідки про стан роботи зі зверненнями громадян у Бобринецькій районній державній адміністрації за 2018 рік у районній газеті “Честь хлібороба” та розмістити на офіційному веб-сайті районної державної адміністрації; в подальшому – щокварталу до 05 числа місяця, наступного за звітним періодом, протягом 2020 року;

4. Зняти з контролю розпорядження голови районної державної адміністрації від 29 липня 2019 року № 179-р " Про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації, органів місцевого самоврядування за I півріччя 2019 року".

5. Контроль за виконанням цього рішення колегії покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Карпову Г.Ю.

**Голова районної
державної адміністрації**

Олег ТЕРТИЧНИЙ