

**Про стан роботи із зверненнями
громадян, що надійшли до районної
державної адміністрації, органів
місцевого самоврядування за 2018 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 зі 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 зі зверненнями громадян.

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

Забезпечено проведення перевірок з питання додержання чинного законодавства 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.

До районної державної адміністрації в 2018 році надійшло 823 звернення, що на 225 більше порівняно з відповідним періодом минулого року.

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до районної державної адміністрації, становить 13 (2017 рік – 10 звернень).

Повторних звернень до районної державної адміністрації не надходило.

Усього з урахуванням колективних звернень до районної державної адміністрації звернулися 1482 громадянина, що на 795 більше порівняно з відповідним періодом 2017 року.

Аналіз звернень за їх видами показує, що з усіх звернень, що надійшли до районної державної адміністрації у звітному періоді, 820 становлять заяви, 3 – пропозиції, з них: 97 листів, 721 усне звернення.

Як свідчить аналіз надходження звернень громадян за територіальною ознакою, протягом 2018 року найбільше звернень надійшло з м.Бобринець (261), с. Витязівка (28), с.Павлогірківка (24), с.Кетрисанівка (24).

У зверненнях порушено 839 питань, з них: 289 позитивно вирішених, що на 64 більше ніж у 2017 році.

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

350 звернень стосувались питань соціального захисту. У порівнянні з минулим роком їх кількість збільшилось на 104. Громадяни потребували призначення та виплати соціальної допомоги, субсидії (282).

З питань комунального господарства надійшло 100 звернень, що на 52 більше у порівнянні з відповідним періодом минулого року.

За соціальним статусом від пенсіонерів надійшло 135 звернень, військовослужбовців – 1, працівників бюджетної сфери – 5.

Забезпечено оперативне реагування на звернення, що надходять на урядову телефонну “гарячу лінію”. У звітному періоді до райдержадміністрації надійшло 238 таких звернень.

Районною державною адміністрацією забезпечено всебічний та оперативний розгляд звернень, що надходять до Кіровоградського контактного центру. Надійшло 140 звернень.

У районній державній адміністрації працює “гаряча лінія” голови районної державної адміністрації. Станом на 01 січня 2018 року зареєстровано 66 звернень.

Безпосередньо до сільських рад району надійшло 346 звернень (у 2017 році – 365 звернень). Позитивно вирішено 277 звернень, що на 14 менше порівняно з відповідним періодом минулого року, з них: 2 колективних (2017 рік – 2).

У зверненнях до сільських рад найбільше порушено питань: аграрної політики і земельних відносин – 140 (у 2017 році – 121); соціального захисту – 68 (у 2017 році – 82); комунального господарства – 35 (у 2017 році – 33); забезпечення дотримання законності та правопорядку – 14 (у 2017 році – 27).

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

1. Першому 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, самотні 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 2019 року.

3. Провідному спеціалісту загального відділу апарату районної державної адміністрації Кобилянській Л.В., 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 2019 року.

4. Зняти з контролю розпорядження голови районної державної адміністрації від 02 серпня 2018 року № 186-р "Про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації, органів місцевого самоврядування за I півріччя 2018 року".

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

**Голова районної
державної адміністрації**

О.ТЕРТИЧНИЙ