

**Про стан роботи із зверненнями
громадян, що надійшли до районної
державної адміністрації, органів
місцевого самоврядування
за I півріччя 2020 року**

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 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 “Чесць хлібороба”, розміщується на офіційному веб-сайті районної державної адміністрації.

У I півріччі 2020 року до районної державної адміністрації надійшло 249 звернень, що на 239 менше порівняно з відповідним періодом минулого року.

На особистому прийомі у керівництва районної державної адміністрації протягом I півріччя 2020 року побувало 34 громадянина, на виїзних прийомах 28 громадян.

Звернення до районної державної адміністрації надходили від громадян через: обласну державну адміністрацію – 5 звернень, у відповідному періоді 2019 року – 11; Урядову гарячу лінію – 60 звернень, у відповідному періоді 2019 року – 132; Гарячу лінію голови ОДА – 52 звернення, у відповідному періоді 2019 року 85 звернень.

Безпосередньо до районної державної адміністрації надійшло: поштою (електронною поштою) 5 звернень, у відповідному періоді 2019 року – 50; гаряча лінія голови районної державної адміністрації – 20 звернень, у відповідному періоді 2019 року – 36.

Серед порушених питань 117 вирішено позитивно, 118 надано роз'яснення, 14 звернень перебувають на розгляді.

Загальна кількість колективних звернень становить 4 (у відповідному періоді 2019 року надійшло звернень – 8. Повторних звернень до районної державної адміністрації не надходило.

Аналіз звернень за їх видами показує, що з усіх звернень, що надійшли до районної державної адміністрації у звітному періоді, 249 становлять заяви, 2 пропозиції, з них: 178 листів, 66 усних звернень, 5 електронних звернень.

Як свідчить аналіз надходження звернень громадян за територіальною ознакою, протягом першого півріччя 2020 року найбільше звернень надійшло з м. Бобринець (75), с.Павлогірківка (7), с. Тарасівка (12), с. Новоградівка (10). Порушено 261 питання, з них: 117 – позитивно вирішених, що на 211 більше ніж у I півріччі 2019 року.

Протягом січня-червня 2020 року до районної державної адміністрації звернулись 271 громадянин, що на 362 менше порівняно з відповідним періодом 2019 року. У зверненнях порушено 261 питання, що на 280 менше порівняно з відповідним періодом минулого року.

У зверненнях частіше порушувалися питання соціального захисту населення – 86 звернень, аграрної політики та земельних відносин – 53 звернення, сімейної та гендерної політики та захисту прав дітей – 20 звернень.

Аналізуючи звернення за структурою, до районної державної адміністрації надійшло 238 заяв (клопотань), 1 пропозиція (зауваження), 8 скарг, інформаційні запити.

Протягом I півріччя 2020 року до районної державної адміністрації надійшло 11 звернень від багатодітних сімей, у яких порушено питання соціальної допомоги, субсидії, від інвалідів I-III груп – 10 звернень, одиноких матерів – 4 звернення.

За соціальним статусом від пенсіонерів надійшло 43 звернення, жителів сільської місцевості – 28 звернень, безробітних – 7.

У районній державній адміністрації працює “гаряча лінія голови районної державної адміністрації”. Станом на 01 липня 2020 року зареєстровано 20 звернень.

Безпосередньо до сільських рад району надійшло 276 звернень. Позитивно вирішено 195 звернень.

У зверненнях до сільських рад найбільше порушено питань: аграрної політики і земельних відносин – 120;

соціального захисту – 69;

комунального господарства – 19;

забезпечення дотримання законності та правопорядку – 18.

Заслухавши інформацію головного спеціаліста відділу з питань правової роботи, управління персоналом, запобігання та виявлення корупції апарату районної державної адміністрації Мусієнко Н.С. з питання: “Про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації, органів місцевого самоврядування за I півріччя 2020 року”

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, 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 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 із 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 I півріччя 2020 року 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 06 лютого 2020 року № 31-р "Про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації, органів місцевого самоврядування за 2019 рік".

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

**Голова районної
державної адміністрації**

Андрій ЖИЛА