

Про стан роботи із зверненнями
громадян, що надійшли до районної
державної адміністрації, органів
місцевого самоврядування за 2017 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 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 2017 році до районної державної адміністрації надійшло 598 звернень, що на 127 менше порівняно з відповідним періодом минулого року.

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до районної державної адміністрації, становить 10 (2016 рік – 16 звернень).

Повторних звернень до районної державної адміністрації не надходило.

Усього з урахуванням колективних звернень до районної державної адміністрації звернувся 931 громадянин, що на 55 більше порівняно з відповідним періодом 2016 року.

Аналіз звернень за їх видами показує, що з усіх звернень, що надійшли до районної державної адміністрації у звітному періоді, 592 становлять заяви, 6 скарг, з них: 107 листів, 488 усних звернень, 3 електронних звернення.

Як свідчить аналіз надходження звернень громадян за територіальною ознакою, протягом 2017 року найбільше звернень надійшло з м.Бобринець – 175, з сільських рад: Витязівської – 39, Чарівненської – 28, Буховецької – 29 та Кетрисанівської – 27.

У зверненнях порушено 614 питань, з них: 225 – позитивно вирішених, що на 37 більше ніж у 2016 році.

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

246 звернень стосувались питань соціального захисту. У порівнянні з минулим роком їх кількість зменшилась на 153. Громадяни потребували призначення та виплати соціальної допомоги, субсидії (219).

З питань аграрної політики надійшло 87 звернень, що на 1 більше у порівнянні з відповідним періодом минулого року.

За соціальним статусом від пенсіонерів надійшло 70 звернень, військовослужбовців – 16, працівників бюджетної сфери – 3.

Забезпечено оперативне реагування на звернення, що надходять на урядову телефонну “гарячу лінію”. У звітному періоді до районної державної адміністрації надійшло 213 таких звернень.

Районною державною адміністрацією забезпечено всебічний та оперативний розгляд звернень, що надходять до Кіровоградського контактного центру. Отримано 116 звернень.

У районній державній адміністрації працює “гаряча лінія голови районної державної адміністрації”. Станом на 01 січня 2018 року зареєстровано 43 звернення.

Безпосередньо до сільських рад району надійшло 365 звернень (у 2016 році – 365 звернень). Позитивно вирішено 291 звернення, що на 3 менше порівняно з відповідним періодом минулого року. З них: 2 колективних (2016 рік – 2).

У зверненнях до сільських рад найбільше порушено питань: аграрної політики і земельних відносин – 121 (у 2016 році – 129); соціального захисту – 82 (у 2016 році – 78); комунального господарства – 32 (у 2016 році – 51); забезпечення дотримання законності та правопорядку – 27 (у 2016 році – 41).

На виконання рішення колегії районної державної адміністрації від 26 січня 2018 року № 1, з метою поліпшення роботи із зверненнями громадян, усунення недоліків у цій сфері:

1. Першому заступнику голови районної державної адміністрації, 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 2018 року.

3. Провідному спеціалісту відділу ведення Державного реєстру виборців апарату районної державної адміністрації Гордовій Л.О., 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 із зверненнями громадян у Бобринецькій районній державній адміністрації за 2017 рік у районній газеті “Честь хлібороба” та розмістити на офіційному веб-сайті районної державної адміністрації; у подальшому – щокварталу до 05 числа місяця, наступного за звітним періодом, протягом 2018 року.

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

**Заступник голови районної
державної адміністрації**

Л.СОПЛЬНЯК