

Звіт роботи із зверненнями громадян за III квартал 2017 року

Одним із основних напрямків роботи райдержадміністрації є виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Реалізуючи вимоги вищезазначених законодавчих актів, систематично здійснюється ряд заходів щодо підвищення рівня цієї роботи, в основі якої лежить, перш за все, уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються громадяни до державних органів влади, а також постійний аналіз, узагальнення усних та письмових звернень. Також вживаються заходи щодо покращення ґрунтовного розгляду питань, які порушують громадяни, та усунення причин, що породжують звернення.

За січень - вересень 2017 року до Устинівської районної державної адміністрації надійшло 206 звернень, в тому числі 6 письмових, на особистих та виїзних прийомах керівництва райдержадміністрації побувало 46 громадян, через обласний Контактний центр надійшло 127 звернення та через телефону “прямую лінію” надійшло 21 звернення, розглянуто 208 питань (за відповідний період 2016 року надійшло 251 звернення).

За січень - вересень 2017 року від громадян до органів вищого рівня надійшло 6 звернення, через ОДА -6 звернень, через ОДА з АПУ, через ОДА з КМУ, через ОДА з ВРУ звернень не надходило, через Обласний контактний центр надійшло 127 звернення, у тому числі, через Урядову гарячу лінію надійшло 62 звернень, через Гарячу лінію голови обласної державної адміністрації надійшло 65 звернень.

Колективних звернень за січень-вересень 2017 року надійшло -5 (за відповідний період минулого року - 3).

Повторні звернення за січень – вересень 2017 року та відповідний період минулого року відсутні.

Дублетних звернення за січень — вересень 2017 року надійшло 6 (за відповідний період минулого року 13 дублетних звернень).

За січень- вересень 2017 року вирішено позитивно 81 звернення або 40%, на 114 звернень - надано роз’яснення, по 11 зверненням – заходи вживаються.

В роз’ясненнях, які надаються громадянам забезпечено чітке роз’яснення законодавства України з питань аграрної політики та земельних відносин, соціального захисту щодо нарахувань та виплати допомог згідно з чинним законодавством, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян.

Враховуючи те, що більшість питань, порушених у зверненнях громадян, як правило, стосуються соціального захисту і землекористування, та цінової політики, в газеті «Трудівник Устинівщини» періодично публікуються інформаційно - роз’яснювальні статті в тематичних рубриках «Наші консультації», «Людина. Суспільство. Закон» також на офіційному веб сайті в рубриці “Звернення громадян” в розділі “Роз”яснення та консультації з найбільш актуальних питань, які порушують громадяни у зверненнях”.

За січень - вересень 2017 року проведено 9 засідань районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (27 січня, 24 лютого, 24

березня 2017 року, 28 квітня, 25 травня, 29 червня, 28 липня, 22 серпня, 29 вересня 2017 року) керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальним органам міністерств і відомств України в районі надавались доручення про вжиття заходів щодо підвищення результативності розгляду звернень громадян та ін.).

З метою забезпечення конституційних прав громадян на звернення, налагодження постійного зв'язку між керівництвом районної державної адміністрації та громадянином, оперативного реагування місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування на звернення громадян проведено 19 «гарячих телефонних ліній» з керівництвом районної державної адміністрації, надійшло 21 дзвінків.

За січень – вересень 2017 року проведено перевірки організації роботи із зверненнями громадян в секторі житлово-комунального господарства, містобудування, архітектури та будівництва райдержадміністрації, Олуксандрівській сільській раді, відділі культури, туризму та культурної спадщини райдержадміністрації, Устинівській селищній раді, Інгульській, Криничуватській, Криничненській сільських радах, ахівному секторі райдержадміністрації, службі у справах дітей райдержадміністрації та надано методичну допомогу.

Постійно вживаються заходи щодо неухильного виконання 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”, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. №348 (із змінами), та Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року №858.

Забезпечується дотримання графіків проведення особистого прийому громадян, особистого виїзного прийому, в тому числі з участю керівників структурних підрозділів райдержадміністрації.

Головою районної державної адміністрації здійснюється контроль щодо недопущення порушення термінів розгляду звернень, здійснюється особистий супровід остаточного вирішення проблем, які порушують громадяни.

Звертається належна увага щодо недопущення фактів надання неповних, некоректних, неточних, відповідей.

Здійснюється аналіз причини надходження повторних звернень громадян та відсутні випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, не допускається упередженість, халатність при розгляді порушених у зверненні питань.

Особлива увага приділяється розгляду звернень членів сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, членів сімей членів сімей, внутрішньо переміщених осіб, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Забезпечується оперативний розгляд звернень, які надходять через Кіровоградський обласний контактний центр, та контролюється своєчасне інформува-

ння заявників про результати розгляду, надається своєчасно копія відповіді обласному контактному центру.

Щоквартально в районній газеті “Трудівник Устинівщини” та на офіційному веб – сайті оприлюднюються узагальнені відомості про організацію роботи із зверненнями громадян.

**Головний спеціаліст
відділу організаційної роботи,
комунікацій з громадськістю,
інформаційної діяльності та
звернень громадян апарату РДА**

Н.Жогло

№ _____
на № 382-р від 01.08.2017 року

**Кіровоградська обласна
державна адміністрація
Відділ роботи із
зверненнями громадян
апарату**

Відповідно до розпорядження голови обласної державної адміністрації від 01 серпня 2017 року № 382-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, районних державних адміністрацій та виконавчих комітетів міських рад міст обласного значення у першому півріччі 2017 року, Устинівська районна державна адміністрація повідомляє, що одним із основних напрямків роботи райдержадміністрації є виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Реалізуючи вимоги вищезазначених законодавчих актів, систематично здійснюється ряд заходів щодо підвищення рівня цієї роботи, в основі якої лежить, перш за все, уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються громадяни до державних органів влади, а також постійний аналіз, узагальнення усних та письмових звернень. Також вживаються заходи щодо покращення ґрунтового розгляду питань, які порушують громадяни, та усунення причин, що породжують звернення.

За січень - вересень 2017 року до Устинівської районної державної адміністрації надійшло 206 звернень, в тому числі 6 письмових, на особистих та виїзних прийомах керівництва райдержадміністрації побувало 46 громадян, через обласний Контактний центр надійшло 127 звернення та через телефону “пряму лінію” надійшло 21 звернення, розглянуто 61 питання (за відповідний період 2016 року надійшло 251 звернення).

За січень - вересень 2017 року від громадян до органів вищого рівня надійшло 6 звернення, через ОДА 6 звернень, через ОДА з АПУ, через ОДА з КМУ, через ОДА з ВРУ звернень не надходило, через Обласний контактний центр надійшло 127 звернення, у тому числі, через Урядову гарячу лінію надійшло 62 звернень, через Гарячу лінію голови обласної державної адміністрації надійшло 65 звернень.

Колективних звернень за січень-вересень 2017 року надійшло -5 (за відповідний період минулого року - 3).

Повторні звернення за січень – вересень 2017 року та відповідний період минулого року відсутні.

Дублетних звернення за січень — вересень 2017 року надійшло 6 (за відповідний період минулого року 13 дублетних звернень).

За січень- вересень 2017 року вирішено позитивно 81 звернення або 40%, на 114 звернень - надано роз’яснення, по 11 зверненням – заходи вживаються.

В роз’ясненнях, які надаються громадянам забезпечено чітке роз’яснення законодавства України з питань аграрної політики та земельних відносин, соціального захисту щодо нарахувань та виплати допомог згідно з чинним

законодавством, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян.

Враховуючи те, що більшість питань, порушених у зверненнях громадян, як правило, стосуються соціального захисту і землекористування, та цінової політики, в газеті «Трудівник Устинівщини» періодично публікуються інформаційно - роз'яснювальні статті в тематичних рубриках «Наші консультації», «Людина. Суспільство. Закон» також на офіційному веб сайті в рубриці “Звернення громадян” в розділі “Роз”яснення та консультації з найбільш актуальних питань, які порушують громадяни у зверненнях” розміщенні роз”яснення:

-”Пам”ятка стосовно порядку призначення субсидії на оплату житлово-комунальних послуг”;

-”Про надання допомоги при народженні дитини”;

-”Про надання допомоги одиноким матерям”;

-”Про надання допомоги малозабезпеченим сім”ям”;

-”Питання, які порушують громадяни у зверненнях до архівного сектору”;

-”Про доплати на тверде паливо та скраплений газ по пільгах” та інші.

За січень - вересень 2017 року проведено 9 засідань районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (27 січня, 24 лютого, 24 березня 2017 року, 28 квітня, 25 травня, 29 червня, 28 липня, 22 серпня, 29 вересня 2017 року) керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальним органам міністерств і відомств України в районі надавались доручення про вжиття заходів щодо підвищення результативності розгляду звернень громадян та ін.).

З метою забезпечення конституційних прав громадян на звернення, налагодження постійного зв’язку між керівництвом районної державної адміністрації та громадянином, оперативного реагування місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування на звернення громадян проведено 7 «гарячих телефонних ліній» з керівництвом районної державної адміністрації, надійшло 7 дзвінків.

За січень – вересень 2017 року проведено перевірки організації роботи із зверненнями громадян в секторі житлово-комунального господарства, містобудування, архітектури та будівництва райдержадміністрації, Олуксандрівській сільській раді, відділі культури, туризму та культурної спадщини райдержадміністрації, Устинівській селищній раді, Інгульській, Криничуватській, Криничненській сільських радах, ахівному секторі райдержадміністрації, службі у справах дітей райдержадміністрації та надано методичну допомогу.

Постійно вживаються заходи щодо неухильного виконання 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”, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. №348 (із змінами), та Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року №858.

Забезпечується дотримання графіків проведення особистого прийому громадян, особистого виїзного прийому, в тому числі з участю керівників структурних підрозділів райдержадміністрації.

Головою районної державної адміністрації здійснюється контроль щодо недопущення порушення термінів розгляду звернень, здійснюється особистий супровід остаточного вирішення проблем, які порушують громадяни.

Звертається належна увага щодо недопущення фактів надання неповних, некоректних, неточних, відповідей.

Здійснюється аналіз причини надходження повторних звернень громадян та відсутні випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, не допускається упередженість, халатність при розгляді порушених у зверненні питань.

Особлива увага приділяється розгляду звернень членів сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, членів сімей членів сімей, внутрішньо переміщених осіб, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Забезпечується оперативний розгляд звернень, які надходять через Кіровоградський обласний контактний центр, та контролюється своєчасне інформування заявників про результати розгляду, надається своєчасно копія відповіді обласному контактному центру.

Щоквартально у засобах масової інформації та на офіційному веб – сайті оприлюднюються узагальнені відомості про організацію роботи із зверненнями громадян.

**Керівник апарату районної
державної адміністрації**

Ю.ІЛЬЧЕНКО