

**Довідка про підсумки роботи із зверненнями громадян, які
надійшли до Устинівської районної державної адміністрації у I кварталі 2017 році у порівнянні
з відповідним періодом минулого року**

На виконання розпорядження голови обласної державної адміністрації від 13 лютого 2008 року № 99-р «Про забезпечення виконання в області Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109», 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 ґрунтовного розгляду питань, які порушують громадяни, та усунення причин, що породжують звернення.

За січень -березень 2017 року до Устинівської районної державної адміністрації надійшло 59 звернень, в тому числі 42 письмових, на особистих та виїзних прийомах керівництва райдержадміністрації побувало 17 громадян, через обласний Контактний центр надійшло 41 звернення та через телефону “пряму лінію” надійшло 7 звернень, розглянуто 61 питання (за відповідний період 2016 року надійшло 109 звернення).

За січень - березень 2017 року від громадян до органів вищого рівня надійшло 1 звернення, через ОДА -1- звернення, через ОДА з АПУ, через ОДА з КМУ, через ОДА з ВРУ звернень не надходило, через Обласний контактний центр надійшло 41 звернення, у тому числі, через Урядову гарячу лінію надійшло 19 звернень, через Гарячу лінію голови обласної державної адміністрації надійшло 22 звернень.

Колективних звернень за січень-березень 2017 року звернень не надходило, (за відповідний період минулого року - 2).

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

Дублетних звернення за січень — березень 2017 року надійшло 3 (за відповідний період минулого року 7 дублетних звернень).

За січень- березень 2017 року вирішено позитивно 21 звернень або 36%, на 29 звернень - надано роз’яснення, по 9 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 самотнім 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 - березень 2017 року проведено 3 засідання районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (27 січня, 24 лютого, 24 березня 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 – березень 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 та надано методичну допомогу.

В районі вживаються заходи, щодо здійснення контролю за розгляд звернень громадян, що надійшли через Адміністрацію Президента України, вживаються дієві заходи щодо їх позитивного вирішення.

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.

Забезпечується безумовне дотримання графіків проведення особистого прийому громадян, особистого виїзного прийому керівництвом райдержадміністрації.

На офіційному веб-сайті районної державної адміністрації в рубриці “Звернення громадян” розміщена інформація до відома жителів району з вказанням номерів телефону та годин у які вони можуть зателефонувати з питань, що належать до повноважень районної державної адміністрації.

Особлива увага приділяється розгляду звернень ветеранів війни та праці, інвалідів, 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, внутрішньо переміщених осіб, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи,

багатодітних сімей, садинок матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Щомісяця проводиться аналіз та узагальнення питань, які порушують громадяни у зверненнях.

Автоматизована програма “Звернення громадян” впроваджена.

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

**Голова районної
державної адміністрації**

О.АНІСІМОВА-ШИЛО

Жогло
4-12-43

Жогло
4-12-43