

## **Звіт про роботу із зверненнями громадян за I півріччя 2019 року в Устинівській районній державній адміністрації**

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, основою якої є 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.

Реалізуючи вимоги вищезазначених законодавчих актів, систематично здійснюється ряд заходів щодо підвищення рівня цієї роботи, основою якої є 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 -червень 2019 року до Устинівської районної державної адміністрації надійшло 202 звернення, у тому числі 14 письмових, на особистих та виїзних прийомах керівництва райдержадміністрації побувало 64 особи, через телефону “прямую лінію” надійшло 31 звернення.

За звітний період 2019 року від громадян до органів вищого рівня надійшло 93 звернення, відповідно через ОДА -4 звернення, через ОДА з АПУ, через ОДА з КМУ, через ОДА з ВРУ звернень не надходило, через обласний контактний центр надійшло 89 звернень, у тому числі, через Урядову гарячу лінію- 55 звернення, через Гарячу лінію голови обласної державної адміністрації - 34 звернення.

За ознакою надходження всього -202 звернення, з них: первинних -198, неодноразових — 3, повторних- 1, дублетних та масових не надходило.

За видами: заява (клопотання)- 202 , скарга -2, пропозицій (зауважень) — не надходило.

За статтю авторів звернень: чоловіків-69, жінок-133.

За суб”єктом: індивідуальних- 199 звернень, колективне-2, анонімне-1.

За типом: листів- 138, усних- 64 звернень.

За категоріями авторів звернень: учасників війни-1, дітей війни-1, учасників бойових дій-6, ветеранів праці- 3, інвалідів II групи- 3,одиноких матерів-7, Матерів-героїнь-2, багатодітних сімей-7, інші категорії -171.

За соціальним станом авторів звернень: пенсіонерів -33, робітників-7 селян-14, працівників бюджетної сфери-2, підприємців-3, безробітних -17 та інші категорії- 126 особи.

За січень- червень 2019 року вирішено позитивно 94 звернення або 46,5%, на 102 звернень - надано роз'яснення, по 6 зверненням – заходи вживаються.

У відповідях, які надаються громадянам забезпечено чітке роз'яснення законодавства України з питань аграрної політики та земельних відносин, соціального захисту щодо нарахувань та виплати допомог, 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” розміщені роз’яснення.

За січень - червень 2019 року проведено 6 засідань районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (24 січня, 20 лютого, 15 березня 2019 року, 25 квітня, 15 травня, 20 червня) на яких прозвітували про роботу із зверненнями громадян за I півріччя 2019 року в порівнянні з відповідним періодом минулого року та вжиття заходів щодо підвищення результативності розгляду звернень громадян: начальник управління соціального захисту населення райдержадміністрації, начальник відділу культури, туризму та культурної спадщини райдержадміністрації, начальник відділу освіти, молоді та спорту райдержадміністрації, начальник управління агропромислового та економічного розвитку райдержадміністрації, Дмитровський, Криничуватський, Докучаєвський та Сонцівський сільські голови, начальник служби у справах дітей райдержадміністрації, начальник відділу житлово-комунального господарства, містобудування, архітектури та будівництва райдержадміністрації. Керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальним органам міністерств і відомств України в районі надавались доручення про вжиття заходів щодо підвищення результативності розгляду звернень громадян.

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 18 «гарячих телефонних ліній» з керівництвом районної державної адміністрації, надійшло 31 звернень.

За січень – червень 2019 року проведено перевірки організації роботи із зверненнями громадян в секторі житлово-комунального господарства, містобудування, архітектури та будівництва райдержадміністрації, Комунальному некомерційному підприємстві “Устинівської районної центральної районної лікарні Устинівської районної ради Кіровоградської області”, Степанівській сільській раді, управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації, Інгульській, Дмитровській, Криничненській, Олександрівській сільських радах та у Центрі соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді райдержадміністрації, у ході перевірок надано методичну допомогу у роботі із зверненнями громадян.

Згідно з затвердженим графіком проведено “Дні контролю”: 18 січня 2019 року - в секторі житлово-комунального господарства, містобудування, архітектури та будівництва райдержадміністрації, 20 лютого 2019 року - Комунальному некомерційному підприємстві “Устинівська центральна районна лікарня Устинівської районної ради Кіровоградської області”, 28 березня 2019 року - упрвлінні соціального захисту населення райдержадміністрації. За результатами перевірки складено довідки по Дмитровській сільській раді- 17 квітня 2019 року, Олександрівській сільській раді- 16 травня 2019 року та Березівській сільській раді -18 червня 2019 року.

За січень-червень 2019 року проведено 6 семінарів по організації роботи із зверненнями громадян з начальниками структурних підрозділів райдержадміністрації, секретарями сільських рад- 23 січня, 20 лютого, 21 березня 2019 року, 18 квітня 2019 року, 15 травня 2019 року, 19 червня 2019 року:

“Про якість підготовки відповідей на звернення громадян”,

“Про дотримання Закону України “Про звернення громадян”,

“Про дотримання термінів розгляду звернень громадян відповідно до чинного законодавства”,

“Проблемні питання та шляхи удосконалення в організації роботи із зверненнями громадян”,

“Діловодство: зміни та доповнення”,

“Класифікатор звернень громадян та його властивості”.

Згідно затвердженого графіку проведено особисті доповіді курівників структурних підрозділів райдержадміністрації, селищного та сільських голів про стан роботи з питань розгляду звернень громадян перед головою райдержадміністрації (24.01.2019 року, 20.02.2019 року, 15.03.2019 року, 25.04.2019, 15.05.2019, 20.06.2019).

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).

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 антите-

рористичної операції на сході України, 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.

---