

## **Звіт про роботу із зверненнями громадян за III квартал 2018 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, 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.

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 ґрунтового розгляду питань, які порушують громадяни, та усунення причин, що породжують звернення.

За січень -вересень 2018 року до Устинівської районної державної адміністрації надійшло 216 звернень, в тому числі 14 письмових. На особистих та виїзних прийомах керівництва райдержадміністрації побувало 35 громадян. Через обласний Контактний центр та урядову гарячу лінію надійшло 147 звернень та через телефону “пряму лінію” Кіровоградської обласної державної адміністрації надійшло 20 звернень, розглянуто 132 питання (за відповідний період 2017 року надійшло 206 звернень, порушено 206 питань).

За звітний період 2018 року до органів вищого рівня надійшло 3 звернення, через ОДА -6 звернень, через ОДА з АПУ-1, через ОДА з КМУ-1, через ОДА з ВРУ-1 звернення, через обласний контактний центр надійшло 147 звернення, з них: через Урядову гарячу лінію надійшло 84 звернення, через Гарячу лінію голови обласної державної адміністрації надійшло 63 звернень.

Колективних звернень за січень-вересень 2018 року не надходило (за відповідний період минулого року надійшло 5 звернень).

Повторні звернення за січень – вересень 2018 року та відповідний період минулого року відсутні.

Дублетних звернення за січень — вересень 2018 року надійшло 8 ( за відповідний період минулого року 6 дублетних звернень).

За січень- вересень 2018 року вирішено позитивно 147 звернень, від загальної кількості 68%, на 66 звернень надано роз'яснення, по 4 зверненням — заходи вживаються.

Громадянам забезпечено чіткі 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, комунального господарства (з питань теплопостачання, будівництва та ремонту доріг), з питань освіти (роботи навчальних закладів та підвезення учнів до шкіл).

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». На офіційному веб-сайті в рубриці “Звернення громадян” в розділі “Роз”яснення та консультації з найбільш актуальних питань, які порушують громадяни у зверненнях” розміщені інформаційні матеріали:

“Порядок надання одноразової матеріальної допомоги незахищеним верствам населення в Устинівському районі, які опинилися в складних жеттєвих обставинах” ( від 3 березня 2018 року №17);

”Щоб отримати дотацію на молодняк ВРХ” від 15 березня 2018 року №20);

“В Україні змінили правила надання субсидій” (10 липня 2018 року №49);

“Про роботу із зверненнями громадян” (від 17 липня №51);

“Відключають аналогове телебачення” (27 липня 2018 року №54);

“Перерахунок пенсій з 01.08.2018 року “ (07 серпня 2018 року №57) та інші.

За січень - вересень 2018 року проведено 9 засідань районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (26 січня, 28 лютого, 28 березня, 27 квітня, 25 травня, 29 червня, 27 липня, 23 серпня, 28 вересня 2018), на яких розглянуто 16 питань.

З метою забезпечення конституційних прав громадян на звернення, налагодження постійного зв'язку між керівництвом районної державної адміністрації та громадянами, оперативного реагування місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування на звернення громадян проведено 26 «гарячих телефонних ліній» та 18 тематичних “прямих” телефонних ліній керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації.

За січень – вересень 2018 року проведено перевірки організації роботи із зверненнями громадян в секторі житлово-комунального господарства, містобудування, архітектури та будівництва райдержадміністрації, центральній районній лікарні, відділі культури, туризму та культурної спадщини райдержадміністрації, управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації, службі у справах дітей райдержадміністрації, відділі освіти, молоді та спорту райдержадміністрації, в Степанівській, Димитровській, Ганно-Требинівській, Інгульській, Ганно -Леонтовичівській, Криничуватській, Жовтневій, Брусівській, Олександрівській, Степанівській, Седнівській сільських радах.

Проведено 9 семінарів по організації роботи із зверненнями громадян з начальниками структурних підрозділів райдержадміністрації, секретарями сільських рад 25 січня, 27 лютого, 28 березня, 27 квітня, 25 травня, 22 червня, 21 липня, 18 серпня, 15 вересня 2018 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”,

“Про діловодство за зверненнями громадян: зміни та доповнення”,

“Класифікатор звернень громадян та його влвствивості”,

“Проведення аналітичної роботи із зверненнями громадян”.

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.

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

Здійснюється аналіз причини надходження повторних звернень громадян.

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 ООС 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.

---