



**БОГОДУХІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

**Богодухів**

Від 01.08.2011

№ 313

**Про підсумки роботи із зверненнями  
громадян, що надійшли до районної  
державної адміністрації та виконкомів  
місцевих рад району в I півріччі 2011 року**

Районною державною адміністрацією, її управліннями та відділами, органами місцевого самоврядування продовжується робота щодо вдосконалення форм і методів роботи, вжиття відповідних заходів в частині забезпечення системної роботи із зверненнями громадян як пріоритетного напрямку діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.

В цілому протягом I півріччя 2011 року до всіх гілок влади району надійшло 1875 звернень, в яких громадяни порушили 1950 питань, що на 8,8 % менше ніж за I півріччя 2010 року.

Особлива увага приділялася вирішенню проблем, з якими зверталися інваліди, ветерани війни та праці, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Від зазначеної категорії населення надійшло 43,1 % звернень і значна увага приділялась розгляду звернень саме цих осіб, вишукувались можливості надання їм консультативної та матеріальної допомоги.

Відпрацьована практика проведення особистих прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації, органів місцевого самоврядування, передбачено прийом громадян протягом робочого тижня, за місцем роботи та проживання. Внаслідок цієї роботи в I півріччі 2011 року 1290 звернень надійшло на особистих прийомах, що на 11 % менше, ніж за аналогічний період 2010 року.

Відмічається збільшення кількості колективних звернень громадян на 56,9%.

Коллективні звернення характеризують процеси, що відбуваються у державі і стосуються інтересів цілих колективів і груп населення (питання аграрної політики та земельних відносин, соціального захисту, будівництва та ремонту доріг, водозабезпечення, газифікації населених пунктів тощо).

Відмічається зменшення загальної кількості звернень на 7,4% та порушених в них питань на 8,8%. Найголовнішими і надалі залишаються питання аграрної політики та земельних відносин (30,8%), комунального господарства (19,3%), житлової політики (12,1%), соціального захисту (11,5%).

Керівництво району систематично спілкується із населенням через районну газету „Маяк” з метою роз’яснення найбільш актуальних питань, що порушують громадяни у своїх зверненнях. В районі працює пункт юридичних консультацій на громадських засадах для надання кваліфікованої безоплатної правової допомоги населенню.

Працює координаційна рада з питань соціальної політики, однією з основних функцій якої є розгляд питання надання матеріальної допомоги малозабезпеченим верствам населення.

За I півріччя 2011 року координаційною радою надано матеріальної допомоги 22 громадянам на суму 3,8 тис.грн.

Місцевими органами влади вишукуються можливості забезпечення інвалідів, людей похилого віку, одиноких громадян вугіллями і дровами, субсидіями тощо.

До районної державної адміністрації за I півріччя 2011 року надійшло 455 звернень, що на 24,3% більше порівняно з I півріччям 2010 року. З них поштою – 271, що становить 59,6 % від їх загальної кількості, 184 звернення, або 40,4 %, надано на особистих прийомах.

За видами звернень домінують заяви щодо вирішення певних питань, які складають 99,3 %, 0,7 % - скарги, пропозиції в I півріччі 2011 року не надходили.

Всього у зверненнях за I півріччя 2011 року порушено 492 різноманітних питання.

З усіх питань, з якими звернулись громадяни до райдержадміністрації, відслідковується збільшення їх кількості на 32,3% порівняно з I півріччям 2010 року та надалі все ще актуальними залишаються питання:

- аграрної політики і земельних відносин, в основному приватизація, продаж, оренда, успадкування землі, отримання державних актів на землю;
- комунального господарства, а саме благоустрій території, будівництво, ремонт місцевих доріг, електропостачання, газифікація, водозабезпечення, вартість житлово-комунальних послуг.

Із загальної кількості питань (492), порушених у зверненнях громадян, що надійшли до райдержадміністрації за I півріччя 2011 року, 30,1% питань вирішено позитивно за рахунок поглибленого вивчення питань на місцях після безпосереднього втручання голови райдержадміністрації та його заступників, по 33,5% - надані відповідні роз’яснення, 0,2% звернень, відповідно до ст. 7 Закону України „Про звернення громадян”, надіслано за

належністю, 11% - відповідно до чинного законодавства заявникам відмовлено у вирішенні питань, 25,2 % звернень знаходяться в стадії виконання та остаточного вирішення.

Відмічається збільшення кількості колективних звернень. Із загальної кількості звернень (455), що надійшли до райдержадміністрації за I півріччя 2011 року, колективних звернень надійшло на 47,5% більше порівняно з аналогічним періодом 2010 року. Повторних звернень в I півріччі 2011 році не надходило.

Від вищестоящих органів влади (Адміністрація Президента України, апарат Верховної Ради України, Кабінет Міністрів України, Харківська облдержадміністрація, засоби масової інформації ) до районної державної адміністрації надійшло 24 звернення, або 5,3 % від загальної кількості, що на 52% менше порівняно з аналогічним періодом 2010 року.

За звітний період надійшло 25 колективних звернень (збільшення на 47,1%), питома вага яких складає 5,5 %. Повторних звернень до райдержадміністрації в I півріччі 2011 року не надходило.

У колективних зверненнях порушувалися в основному питання ремонту житла, отримання державних актів на земельні ділянки, газифікації населених пунктів, тощо.

З урахуванням колективних звернень усього в листах, що надійшли до районної державної адміністрації, звернулося 838 громадян (збільшення на 15,1 %).

Значно збільшилась кількість колективних звернень від жителів Богодухівської міської ради - на 180% та складає відповідно 3,8 % від загальної кількості листів.

Традиційним стало проведення «прямих» та «гарячих» телефонних ліній. Так, за I півріччя 2011 року проведено 17 «прямих» та 8 «гарячих» телефонних ліній.

Юридичним відділом апарату райдержадміністрації відповідно до затвердженого графіка здійснюється надання населенню безкоштовної правової допомоги. За звітний період така допомога надана 21 громадянину.

Керівництвом райдержадміністрації систематично проводяться виїзні прийоми громадян за місцем їх роботи та проживання, а також особисті прийоми громадян згідно із затвердженими графіками. Так, за I півріччя 2011 року головою райдержадміністрації та його заступниками проведено 77 особистих прийомів громадян, в тому числі 40 виїзних.

Працює постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян, яку очолює особисто голова райдержадміністрації Коновалов Л.С. За звітний період проведено 6 таких засідань, із них 2 виїзних.

Питання роботи із зверненнями громадян розглядалося на засіданні колегії районної державної адміністрації 23 лютого 2011 року „Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації та виконкомів місцевих рад району у 2010 році". Це дало можливість проаналізувати роботу із зверненнями громадян, викрити недоліки, вказати посадовим особам на їх персональну відповідальність за

виконанням чинного законодавства з даного питання. За наслідками колегії прийняте відповідне розпорядження голови райдержадміністрації.

У райдержадміністрації виділено і обладнано спеціальну кімнату для прийому громадян. З метою інформування населення в приміщенні райдержадміністрації розміщений інформаційний стенд, на якому є необхідна для ознайомлення інформація.

У приміщенні райдержадміністрації розташована «Скринька довіри», якою може скористатися кожен бажаючий громадянин для звернення з різних питань до керівництва райдержадміністрації.

Створено та постійно оновлюється інформація на офіційному веб-сайті Богодухівської районної державної адміністрації, де викладена вся необхідна інформація для ознайомлення населення. На веб-сайті створено онлайн – консультування і кожен громадянин може звернутися з окремим індивідуальним питанням до районної державної адміністрації та оперативно отримати обгрунтовану відповідь.

У райдержадміністрації кожного понеділка із 15.00 до 17.00 години працює „телефон довіри”. Всі дзвінки громадян по „телефону довіри” фіксуються у відповідному журналі обліку, після чого він подається голові райдержадміністрації для ознайомлення та прийняття рішення. Далі звернення вирішуються в установленому порядку.

За I півріччя 2011 року по телефону довіри до райдержадміністрації звернулося 15 осіб з різних питань, 7 питань, порушених громадянами, вирішені позитивно.

З метою контролю за організацією роботи із зверненнями громадян, надання практичної та методичної допомоги протягом I півріччя 2011 року проведені 18 перевірок стану цієї роботи в управліннях і відділах райдержадміністрації та окремих органах місцевого самоврядування.

За підсумками аналізу встановлено, що робота із зверненнями громадян у більшості підрозділів райдержадміністрації організована належним чином.

Але в процесі перевірки виявлені і недоліки в роботі управлінь, відділів та інших структурних підрозділів райдержадміністрації, які були викладені у довідках і направлені їм для усунення зауважень. Проте, аналіз показав, що виявлені раніше недоліки в деяких структурних підрозділах усунені не були і факти порушення в роботі із зверненнями громадян продовжують мати місце.

Необхідно сказати, що графіки особистих прийомів громадян затверджені у всіх структурних підрозділах райдержадміністрації, крім відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства. Виїзний прийом громадян передбачений в управліннях райдержадміністрації: фінансовому, праці та соціального захисту населення, відділі освіти райдержадміністрації та службі у справах дітей райдержадміністрації.

В решті структурних підрозділах райдержадміністрації прийом громадян із виїздом в населені пункти району не здійснюється.

У всіх структурних підрозділах райдержадміністрації заведені та ведуться відповідно до вимог Інструкції журнали обліку особистого прийому громадян, але є випадки коли журнали ведуться із порушеннями (відділи райдержадміністрації: освіти, містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства).

Мають місце факти, коли в журналах обліку особистих прийомів громадян записи здійснюються не в день прийому, а стихійно, що є підтвердженням порушення затверджених графіків (відділ освіти райдержадміністрації).

Пропозиції, заяви і скарги, направлені поштою чи подані на особистому прийомі підлягають реєстрації, а тому в усіх структурних підрозділах заведені журнали реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян. У відділах райдержадміністрації: освіти, містобудування архітектури та житлово-комунального господарства журнали ведуться із порушенням вимог Інструкції.

Оформлення справ по кожному зверненню в структурних підрозділах райдержадміністрації теж бажає бути кращим. Так, у відділі містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації на зверненнях відсутня резолюція керівника, не на всі звернення надані відповіді заявникам, а на тих копіях відповідей, що знаходяться у справах і начебто відправлені, взагалі відсутній підпис керівника.

Необхідно зауважити, що відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів від 14.04.1997 №348, рішення про зняття з контролю чи продовження контролю за виконанням пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль. В управлінні агропромислового розвитку райдержадміністрації, відділах райдержадміністрації: освіти, містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства, культури і туризму такі помітки відсутні, а тому на підставі чого були зняті з контролю звернення не зрозуміло.

У всіх структурних підрозділах райдержадміністрації проводиться аналітична робота у розрізі питань з метою узагальнення причин заяв та скарг, окремих проблем, що порушуються у зверненнях, із застосуванням Класифікатора звернень громадян. В управлінні агропромислового розвитку райдержадміністрації такий аналіз проводиться, але без застосування Класифікатора звернень громадян.

На особистих прийомах актуальними залишаються питання надання матеріальної допомоги, пільг ветеранам війни, соціальних виплат. Такі звернення, в основному, надходять від малозабезпечених верств населення

(одиноких громадян похилого віку, інвалідів, багатодітних сімей, одиноких матерів).

Проводиться робота із зверненнями громадян і виконками місцевих рад району.

Діловодство за зверненнями громадян у виконках місцевих рад району ведеться окремо від інших видів діловодства, як це передбачено Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації (далі Інструкція).

Відповідальними за порядок ведення діловодства за зверненнями громадян розпорядженнями сільських, селищних та міського голів призначені відповідні посадові особи.

Із шести перевірених виконкомів місцевих рад району (виконкоми Богодухівської міської, Гутянської і Шарівської селищних, Губарівської, Дмитрівської і Забродівської сільських рад) затверджені графіки особистого прийому громадян, якими визначені прийомні дні та години. При проведенні перевірок виявлено, що у всіх виконках, крім виконкому Дмитрівської сільської ради, мають місце факти недотримання затвердженого графіка прийому.

У місцевих радах ведуться журнали обліку особистого прийому громадян, які звернулись з різних питань і відповідають вимогам Інструкції, але у виконках Богодухівської міської, Гутянської і Шарівської селищних, Губарівської і Забродівської сільських рад записи в журналах ведуться з порушеннями і здійснюються не в день прийому громадян, а стихійно.

Проводиться журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян. Журнали прошиті, пронумеровані та скріплені печаткою. Ведеться індексація звернень. Трапляються випадки, коли заяви, які надійшли на ім'я голови, не реєструються, відсутня резолюція, в журналі не вказано звідки одержане звернення, не встановлений термін контролю звернення. У виконкомі Богодухівської міської ради журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян взагалі не відповідає вимогам Інструкції.

Після виконання звернення із матеріалами розгляду повинні вміщуватися в м'яку обкладинку кожне, а відповіді заявникам - надсилатися оформлені належним чином. Недоліки щодо ведення справ по кожному зверненню із шести перевірених виконкомів має виконком Шарівської селищної ради. Необхідно зауважити, що відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348, рішення про зняття з контролю чи продовження контролю за виконанням пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення

про контроль. У вищеназваних виконкомах зняття з контролю звернень громадян та при необхідності продовження терміну контролю того чи іншого звернення посадовими особами проводиться.

В більшості місцевих рад району проводиться аналітична робота із застосуванням Класифікатора, але у Богодухівській міській та Забродівській сільській радах аналіз роботи із зверненнями громадян відсутній. Через неузгаальнення причин заяв та скарг, окремих проблем, що порушуються у зверненнях, і несвоєчасне реагування на них, у населення виникає потреба звертатися із своїми проблемами до органів влади вищого рівня.

У процесі перевірок зроблені зауваження щодо допущених недоліків в роботі та надана практична допомога посадовим особам у їх виправленні.

З метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України права громадян на звернення, підвищення ефективності роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування зі зверненнями громадян, враховуючи необхідність об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян, керуючись Законом України „Про звернення громадян”, ст. ст. 6,13,25,41 Закону України „Про місцеві державні адміністрації” та Указом Президента України від 07.02.2008 №109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, враховуючи рішення спільного засідання колегії районної державної адміністрації та зборів адміністративно-господарського активу району від 27.07.2011:

1. Заступникам голови райдержадміністрації, керівникам управлінь, відділів, інших структурних підрозділів райдержадміністрації:

1.1. Привести діловодство за зверненнями громадян у відповідність до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, що затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348.

1.2. Розглядати стан роботи із зверненнями громадян не рідше 1 разу на квартал.

1.3. Не допускати порушень графіків особистого та виїзного прийомів громадян.

1.4. Забезпечити контроль за розглядом кожного звернення, вирішенням безпосередньо на місцях питань, яких громадяни торкаються у своїх листах. Особливу увагу звернути на звернення громадян, що вимагають тривалого часу і додаткових коштів для їх вирішення. Вжити відповідних заходів для розв'язання проблем, що змушують громадян звертатися до органів влади вищого рівня.

1.5. Забезпечити організацію виконання постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 №858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян».

1.6. Вжити невідкладних заходів щодо недопущення випадків порушень термінів розгляду звернень громадян, у тому числі тих, що надходять з урядової гарячої лінії, надання необґрунтованих і неповних відповідей на звернення громадян, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.

1.7. Проводити аналітичну роботу щодо причин заяв та скарг громадян, окремих проблем, які порушуються у зверненнях.

1.8. Посилити контроль за роботою працівників, які здійснюють прийом громадян. У разі надходження скарг щодо некоректної поведінки до громадян проводити службові розслідування, застосовувати у межах повноважень та відповідно до вимог чинного законодавства заходи дисциплінарного впливу.

1.9. Інформацію про вжиті заходи надати загальному відділу апарату райдержадміністрації до 01.11.2011.

2. Рекомендувати виконкомам місцевих рад району провести аналогічну роботу.

3. Керівнику апарату райдержадміністрації Івановій Л. М., начальнику загального відділу апарату райдержадміністрації Ольховській О.О.:

3.1. Забезпечити недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, із порушенням термінів, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.

3.2. Створити умови, необхідні для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень.

3.3. Вивчати проблеми, порушені у зверненнях, що надійшли від органів влади вищого рівня, або таких, які тривалий час знаходяться на контролі, сприяти у їх вирішенні.

3.4. Посилити контроль за вирішенням 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.

3.5. Забезпечити безумовне дотримання виконання графіків особистого прийому громадян, у тому числі виїзних.

3.6. Забезпечити проведення засідань постійно діючої комісії райдержадміністрації з питань розгляду звернень громадян.

3.7. Забезпечити проведення виїзних засідань постійно діючої комісії райдержадміністрації з питань розгляду звернень громадян за участю заявників, де здійснювати розгляд листів громадян, надісланих за дорученням керівництва облдержадміністрації, а також тих, що перебувають на контролі в органах влади вищого рівня. Матеріали за результатами їх



проведення надавати до обласної державної адміністрації через відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

3.8. Залучати спеціалістів контролюючих і правоохоронних органів (за погодженням з їх керівниками) до роботи щодо перевірки розгляду окремих звернень громадян.

3.9. З урахуванням кількості звернень із початку року проводити аналіз і узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних і колективних, виявляти причини, що їх породжують, вживати заходів для розв'язання найбільш актуальних проблем.

3.10. Здійснювати моніторинг додержання законодавства з питань звернень громадян структурними підрозділами райдержадміністрації.

3.11. Заслуховувати щокварталу звіти керівників підпорядкованих органів щодо роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому з метою недопущення формального, бюрократичного ставлення до вирішення обґрунтованих заяв та скарг громадян.

4. Відділу з питань внутрішньої політики, зв'язків з громадськістю, у справах преси та інформації апарату райдержадміністрації (Сахно Л.Б.) з метою більш повного інформування населення про заходи, що вживаються райдержадміністрацією для поліпшення рівня життя населення та розв'язання актуальних питань сьогодення, забезпечити висвітлення в засобах масової інформації та на веб-сайті райдержадміністрації стану роботи зі зверненнями громадян.

7. Редакції газети „Маяк” (Чернишова Т.В.) забезпечити двічі на рік висвітлення графіка прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації та щоквартально – графіка проведення виїзних прийомів громадян на території місцевих рад, на підприємствах, в організаціях та установах району, а також інформації щодо функціонування у райдержадміністрації «телефону довіри».

8. Загальному відділу апарату райдержадміністрації (Ольховська О.О.) надати голові райдержадміністрації узагальнену інформацію про виконання розпорядження до 01.12.2011.

9. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації Іванову Л. М.

**Перший заступник голови  
районної державної адміністрації**

**О.І.КИРИЧЕНКО**