

**Рішення**  
**спільного засідання колегії Богодухівської районної**  
**державної адміністрації та зборів адміністративно-господарського**  
**активу району**

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

**від 22.02.2012**

Проаналізувавши та обговоривши стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування у 2011 році необхідно відмітити, що робота в районній державній адміністрації, органах місцевого самоврядування проводилась відповідно до вимог чинного законодавства.

В цілому протягом 2011 року до всіх гілок влади району надійшло 3720 звернень, в яких громадяни порушили 3799 питань, що на 9,6 % менше ніж в 2010 році.

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

Від зазначеної категорії населення надійшло 48,4 % 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 та за місцем проживання. Внаслідок цієї роботи в 2011 році 2654 звернення надійшло на особистих прийомах, що на 1,6 % менше, ніж за 2010 рік.

Відмічається зменшення кількості колективних звернень громадян на 6,5%.

Відмічається зменшення загальної кількості звернень на 9,2% та порушених в них питань - на 9,6%. Найголовнішими і надалі залишаються питання аграрної політики та земельних відносин (36,5%), комунального господарства (16%), соціального захисту (11,2%), житлової політики (11%).

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.

Протягом 2011 року координаційною радою надано матеріальної допомоги 51 громадянину на суму 10 тис.грн.

До районної державної адміністрації протягом 2011 року надійшло 775 звернень, що на 20,4% менше порівняно з 2010 роком. З них поштою – 476, що становить 61,4 % від їх загальної кількості, 299 звернень, або 38,6 %, надано на особистих прийомах.

Всього у зверненнях за 2011 рік порушено 819 різноманітних питань.

До найчисленніших питань, з якими зверталися громадяни протягом звітного періоду, можна віднести питання аграрної політики і земельних відносин (46,3%), комунального господарства (22%), соціального захисту (12,2%).

Із загальної кількості питань (819), порушених у зверненнях громадян, що надійшли до райдержадміністрації протягом 2011 року, 47,2% питань вирішено позитивно за рахунок поглибленого вивчення питань на місцях після безпосереднього втручання голови райдержадміністрації та його заступників, по 37,4% - надані відповідні роз'яснення, 0,1% звернень, відповідно до ст. 7 Закону України „Про звернення громадян”, надіслано за належністю, 11,7% - відповідно до чинного законодавства заявникам відмовлено у вирішенні питань, 3,6 % звернень знаходяться в стадії виконання та остаточного вирішення.

Від вищестоящих органів влади (Адміністрація Президента України, апарат Верховної Ради України, Кабінет Міністрів України, Харківська облдержадміністрація, Харківська обласна рада, засоби масової інформації ) до районної державної адміністрації надійшло 51 звернення, або 6,6 % від загальної кількості, що на 47,9% менше порівняно з 2010 роком.

Протягом 2011 року до районної державної адміністрації надійшло 48 колективних звернень, питома вага яких складає 6,2 %.

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

Традиційним стало проведення «прямих» та «гарячих» телефонних ліній. За 2011 рік проведено 40 «прямих» та 18 «гарячих» телефонних ліній.

Юридичним відділом апарату райдержадміністрації відповідно до затвердженого графіка здійснюється надання населенню безкоштовної правової допомоги. За звітний період така допомога надана 37 громадянам.

Керівництвом райдержадміністрації систематично проводяться виїзні прийоми громадян за місцем їх проживання та особисті прийоми громадян згідно із затвердженими графіками. Так, протягом 2011 року головою

райдержадміністрації та його заступниками проведено 150 особистих прийомів громадян, із них 77 виїзних, на яких прийнято 297 громадян.

Працює постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян, яку очолює особисто голова райдержадміністрації. За звітний період проведено 12 таких засідань, із них 2 виїзних.

Питання щодо стану роботи зі зверненнями громадян двічі на рік розглядається на засіданнях колегії райдержадміністрації. Дане питання виносилось на розгляд колегії райдержадміністрації 23 лютого та 27 липня 2011 року.

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.

У райдержадміністрації кожного понеділка із 15.00 до 17.00 години працює „телефон довіри”.

З метою контролю за організацією роботи із зверненнями громадян, надання практичної та методичної допомоги загальним відділом апарату райдержадміністрації згідно із затвердженим графіком протягом 2011 року проведено 24 перевірки стану організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах районної державної адміністрації та органах місцевого самоврядування району.

За підсумками аналізу встановлено, що робота із зверненнями громадян у більшості структурних 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 на день перевірки 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 і службі у справах дітей райдержадміністрації. В решті структурних

підрозділах райдержадміністрації прийом громадян із виїздом в населені пункти району протягом 2011 року не здійснювався.

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 і 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, архітектури та житлово-комунального господарства 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 відділі містобудування архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації вищеназваний журнал ведеться 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 громадян приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

В управлінні агропромислового розвитку райдержадміністрації, відділах райдержадміністрації: 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.

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 12 перевірених виконкомів місцевих рад району (виконками Богодухівської міської, Гутянської і Шарівської селищних, Губарівської, Дмитрівської, Забродівської, Улянівської, Сухининської, Сазоно-Баланівської, Сіннянської, Павлівської сільських рад, Куп'єваська сільська рада) затверджені графіки особистого прийому громадян, якими визначені прийомні дні та години. При проведенні перевірок виявлено, що у всіх виконках, крім виконкому Дмитрівської, Улянівської, Сіннянської сільських рад, мають місце факти порушення затвердженого графіка прийому.

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 виконках Сіннянської, Павлівської сільських рад журнали реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян ведуться з порушеннями вимог Інструкції, а у виконкомі Богодухівської міської ради такий журнал 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 12 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. Із 12 перевірених сільських, селищних та міської рад зняття з контролю того чи іншого звернення посадовими особами не проводиться у виконках Улянівської, Павлівської сільських рад та Куп'єваській сільській

раді. В більшості місцевих рад району проводиться аналітична робота із застосуванням Класифікатора, але у Богодухівській міській, Забродівській, Павлівській, та Куп'єваській сільських радах аналіз роботи із зверненнями громадян відсутній.

Через відсутність аналізу та узагальнення причин заяв і скарг, окремих проблем, що порушуються у зверненнях, несвоєчасне реагування на них, у населення виникає потреба звертатися із своїми проблемами до органів влади вищого рівня.

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

Враховуючи актуальність роботи із зверненнями громадян та з метою підвищення її ефективності, керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування необхідно усунути виявлені в організації роботи із зверненнями громадян недоліки, активізувати цю роботу безпосередньо за місцем проживання заявників у частині питань, вирішення яких належить до компетенції місцевих органів влади, а також проводити широку інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення щодо порядку роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування.

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” та Указом Президента України від 07.02.08 №109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” колегія районної державної адміністрації та збори адміністративно-господарського активу району **вважають за необхідне:**

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 вересня 2008 року №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 за зверненнями 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.

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. Загальному відділу апарату райдержадміністрації (Ольховська О. О.):

4.1. Направити довідку „Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації та виконкомів місцевих рад району в 2011 році” управлінням, відділам райдержадміністрації, органам місцевого самоврядування району для вжиття відповідних заходів.

4.2. У тижневий термін підготувати проект розпорядження голови райдержадміністрації із означеного питання.

Іванова Л.М.

Ольховська О.О.

Чабань О.Л.