**Доповідна записка**

**про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах**

**державної виконавчої влади та органах місцевого самоврядування**

**за 2017 рік**

Робота із зверненнями громадян в Недригайлівській районній державній адміністрації, її управліннях і відділах, територіальних підрозділах центральних органів виконавчої влади в районі, виконкомах сільських і селищних рад проводиться у відповідності до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, Регламенту Недригайлівської районної державної адміністрації, розпоряджень і доручень голів Сумської обласної і Недригайлівської районної державних адміністрацій з цих питань.

Завдання органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування району на 2017 рік були визначені розпорядженнями голови Недригайлівської районної державної адміністрації від 18.03.2016 № 164-ОД «Про контроль за здійсненням органами місцевого самоврядування Недригайлівського району делегованих повноважень органів виконавчої влади», від 14.06.2017 № 493-ОД «Про районну постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян», від 25.12.2009 № 510 «Про організацію особистого прийому громадян керівництвом органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування району» та від 19.08.2013 № 236-ОД «Про заходи щодо забезпечення реалізації та гарантії права громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування».

Робота районної державної адміністрації із зверненнями громадян проводиться у відповідності до затверджених планів, щомісяця аналізується та виноситься на розгляд колегіальних та дорадчих органів Недригайлівської районної державної адміністрації, а саме: засідань колегії, апаратних нарад при голові, засідань районної постійно діючої комісії з розгляду звернень громадян.

Відповідно до затверджених графіків, щоденно здійснювався прийом громадян з особистих питань керівництвом районної державної адміністрації, та у визначені графіками дні керівництвом управлінь і відділів районної державної адміністрації, виконкомів сільських і селищних рад. Забезпечено виконання графіків прийому жителів району за місцем проживання. У 2017 році керівництвом адміністрації проведено 194 особистих прийомів громадян в Недригайлівській районній державній адміністрації та 84 виїзних у виконкомах сільських і селищних рад.

Забезпечено ефективне функціонування телефонних «гарячих ліній». Протягом цього року до керівництва адміністрації зателефонувало 27 громадян.

Розпорядженням голови райдержадміністрації від 08.12.2017 № 861-ОД затверджено функціонування «Телефону довіри» в Недригайлівській районній державній адміністрації».

Надається безоплатна первинна правова допомога населенню, у районній державній адміністрації за 2017 рік надана така допомога 97 особам. Проводяться консультативні прийоми громадян з особистих питань спеціалістами управлінь і відділів районної державної адміністрації, працівниками виконавчих апаратів органів місцевого самоврядування.

Забезпечено виконання графіка роботи виїзного «мобільного соціального офісу», яким у 2017 році проведено 40 виїздів до населених пунктів району, де було прийнято 946 осіб.

Графіки прийому громадян оприлюднюються у районній газеті «Голос Посулля», розміщуються на веб-сайті районної державної адміністрації, на інформаційних стендах у приміщеннях районної державної адміністрації, її управлінь і відділів, виконкомів сільських і селищних рад. Для безперешкодного спілкування жителів району з керівниками всіх рівнів у районній державній адміністрації, її структурних підрозділах, у територіальних підрозділах центральних органів виконавчої влади працюють телефонні лінії у відповідності до затверджених та оприлюднених графіків.

В органах виконавчої влади та місцевого самоврядування району забезпечується кваліфікований, неупереджений та своєчасний розгляд звернень громадян. Вживаються заходи для задоволення законних вимог заявників, надаються письмові відповіді на їх звернення.

Запроваджено та щорічно здійснюється звітування з питань роботи із зверненнями громадян керівників структурних підрозділів Недригайлівської районної державної адміністрації. В 2017 році заслухано 4 звіти керівників (100% від запланованих).

Щомісячно на засіданнях районної постійно діючої комісії з розгляду звернень громадян розглядаються підсумки роботи по розгляду звернень за попередній місяць. Виконавцям розгляду звернень, при необхідності, даються додаткові доручення щодо вчасного та повного вирішення порушених питань. У 2017 році на засіданні комісії було розглянуто 15 звернень, які перебували на розгляді у районній державній адміністрації.

Загальним відділом апарату Недригайлівської районної державної адміністрації в 2017 році забезпечено виконання графіка проведення перевірок структурних підрозділів райдержадміністрації щодо стану виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008, інших нормативно-правових актів щодо роботи із зверненнями громадян. Всього проведено 4 перевірки, за результатами яких складені довідки, та які були заслухані на районній постійно діючій комісії з розгляду звернень громадян при заслуховуванні звітів керівників про стан роботи із зверненнями громадян.

Аналіз протоколів засідань виконавчих комітетів сільських і селищних рад, наданої ними річної звітності, проведені перевірки діяльності, свідчать, що питання роботи із зверненнями громадян на підвідомчих територіях розглядаються на засіданнях виконкомів сільських і селищних рад, підбиваються підсумки, приймаються заходи спрямовані на подальше удосконалення цієї роботи, заслуховується стан роботи із зверненнями громадян в установах і організаціях, затверджуються графіки особистого прийому громадян.

Проаналізувавши стан розгляду звернень громадян, що надійшли до органів державної влади та органів місцевого самоврядування району протягом 2017 року, можна зробити наступні узагальнення.

Упродовж 2017 року від жителів району, у тому числі через органи влади вищого рівня, до Недригайлівської районної державної адміністрації надійшло 54 звернення, порушено 57 питань. Закінчився контроль за розглядом 55 питань, з них 28вирішено позитивно (50,9%). Найбільше звернень надійшло від жителів Недригайлівської селищної – 16, Коровинської – 8, Вільшанської і Томашівської сільських рад по 4. По три звернення надійшло від жителів Тернівської селищної, Засульської, Курманівської сільських рад.

У 2017 році до районної державної адміністрації надійшло на розгляд з Сумської обласної державної адміністрації 15 звернень (у 2016 році – 16), у тому числі 2 з Адміністрації Президента України.

У Недригайлівській районній держаній адміністрації приділяється особлива увага при розгляді звернень, зверненням інвалідів, ветеранів війни і праці, одиноких престарілих, багатодітних сімей, осіб постраждалих від аварії на Чорнобильській АЕС, та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. Протягом 2017 року такі звернення до адміністрації від цих категорій населення склали 21,2%, а відсоток позитивно вирішених питань цих звернень становить 45,4.

У 2017 році, порівняно з 2016 роком, зменшилася кількість звернень громадян і порушених у них питань до підрозділів Недригайлівської районної державної адміністрації. Протягом року ними розглянуто 558 звернень, у 2016 році – 593. До структурних підрозділів Недригайлівської районної державної адміністрації в 2017 році надійшло 17 письмових та 541 звернення на особистому прийомі. Найбільше звернень було з питань соціального захисту - 389 та питань праці 131. 75,8% звернень, що надійшли до структурних підрозділів районної державної адміністрації були розглянуті в управлінні праці та соціального захисту населення, 22,9% - відділом освіти.

У зверненнях, що надійшли на розгляд до сільських і селищних рад району, протягом звітного періоду було порушено 405 питань, що на 36 або 9,5%, більше ніж у 2016 році. До виконкомів сільських і селищних рад у 2017 році надійшло 180 письмових звернень та 225 звернень на особистому прийомі. Найбільше звернень розглянули виконавчі комітети Недригайлівської (167), Коровинської (95), Вільшанської (40), та Тернівської (26) селищних, сільських рад. Найбільше звернень до органів місцевого самоврядування району було з питань аграрної політики і земельних відносин (20,2%), комунального і дорожнього господарства (15,9%), соціального захисту (10,6%),

Органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування проводиться необхідна робота щодо попередження виникнення звернень громадян шляхом проведення роз’яснень при проведенні зустрічей з жителями району, на сторінках веб-сайту, через районну газету «Голос Посулля» щодо вчасного донесення інформації про діяльність влади, про зміни в чинному законодавстві, роз’яснень питань, що турбують громадян, і на які, як правило, не отримавши вчасної інформації виникають звернення. У 2017 році в районній газеті «Голос Посулля» з цих питань було розміщено понад 100 публікацій працівників підрозділів органів виконавчої влади району.

Зменшилась кількість звернень на «гарячі лінії» державних установ «Урядовий контактний центр» та «Сумський обласний контактний центр», до якої жителі району звертаються для вирішення поточних проблемних питань. Так, у 2017 році таких звернень було 142, ( 2016 рік – 220), з яких 76 (52,8%) питань вирішено позитивно.

Протягом звітного періоду фактів упередженості, халатності, формалізму при розгляді звернень громадян не виявлено. Випадків повернення громадянам їх звернень без розгляду, визнання їх необгрунтованими не було.

Проте, слід звернути увагу на поліпшення якості ведення діловодства у відповідності до вимог Інструкції та Класифікатора звернень громадян, дотримання графіків виїзних прийомів громадян у віддалені села району.

Пріоритетним завданням в подальшій роботі районної державної адміністрації, її структурних підрозділів, територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади в районі, виконавчих комітетів сільських та селищних рад району на 2018 рік є виконання заходів, затверджених розпорядженням голови Недригайлівської районної державної адміністрації від 19.08.2013 № 236-ОД «Про заходи щодо забезпечення реалізації та гарантії права громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування». Перш за все необхідно:

проаналізувати на своїх засіданнях матеріали за підсумками роботи із зверненнями громадян у 2017 році та вжити заходів щодо усунення виявлених недоліків;

вжити заходів щодо підвищення відповідальності посадових осіб за якість і ефективність роботи зі зверненнями громадян, недопущення формального ставлення до їх розгляду;

посилити увагу до проблем громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, учасників антитерористичної операції та членів їх сімей, тимчасово переміщених осіб з Донецької та Луганської областей;

забезпечувати інформаційний супровід і висвітлення у засобах інформації питань діяльності влади, актуальних питань, що порушують громадяни у зверненнях.

Робота із зверненнями громадян має бути й надалі пріоритетною у повсякденній діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.

Пропоную:

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» роботу із зверненнями громадян у органах державної виконавчої влади та органах місцевого самоврядування району за 2017 рік вважати такою, що відповідає вимогам чинного законодавства.

**Начальник загального відділу**

**апарату Недригайлівської**

**районної державної адміністрації О.В. Бухарметова**

**ПОГОДЖЕНО**

**Керівник апарату**

**Недригайлівської районної**

**державної адміністрації О.І. Неменко**