**Доповідна записка**

**про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах державної виконавчої влади та органах місцевого самоврядування**

**за І півріччя 2019 року**

Робота із зверненнями громадян у Недригайлівській районній державній адміністрації здійснюється відповідно до норм Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109, Типової Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, регламенту роботи Недригайлівської районної державної адміністрації, розпоряджень і доручень голів Сумської обласної і Недригайлівської районної державних адміністрацій з цих питань.

В І півріччі 2019 року до Недригайлівської районної державної адміністрації надійшло 134 звернення громадян, що на 19,6% більше до числа звернень, що надійшли за І півріччя 2018 року. Звернення громадян району були адресовані: голові Сумської обласної державної адміністрації – 2, керівництву Недригайлівської районної державної адміністрації – 31, державній установі «Урядова гаряча лінія» - 77, державній установі «Сумський обласний контактний центр» - 17, на телефон «гарячої» лінії керівництва Недригайлівської районної державної адміністрації – 7. Відсоток позитивно вирішених звернень становить 49,1

Найбільше звернень надійшло від жителів Недригайлівської селищної ради - 34 (25,4% із урахуванням старостинських округів), Тернівської селищної ради 25 (18,7%), Коровинської сільської ради - 22 (16,4% із урахуванням старостинських округів).

У зверненнях порушено 134 питання.У звітному періоді громадян району найбільше хвилювало питання надання субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, тому питання соціального захисту склали 67,9% (91) від загальної кількості звернень. Звернення з питань аграрної політики і земельних відносин склали 10,4%(14) , транспорту і звязку – 5,2 % (7) решта - це питання, що стосувалися комунального господарства та охорони здоров’я .

У звітному періоді на урядову «гарячу» лінію звернулося 77 громадян, що на 10 звернень більше, ніж у 1 півріччі 2018 року. До державної установи «Сумський обласний контактний центр» для вирішення своїх проблемних питань звернулося 17 громадян, що на 11 більше у порівнянні з відповідним періодом минулого року. І знову ж, найбільше таких звернень було з питань соціального захисту (64). Районна державна адміністрація забезпечує вчасний розгляд звернень громадян та інформування заявників, державних установ «Урядова гаряча лінія» та «Сумський обласний контактний центр».

Особистий прийом громадян керівництвом Недригайлівської районної державної адміністрації проводився відповідно до затверджених головою райдержадміністрації графіків. 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.

За 6 місяців 2019 року від жителів району, у тому числі через органи влади вищого рівня, до Недригайлівської районної державної адміністрації надійшло 33 звернення, з них 18 вирішено позитивно (54,5%).

Забезпечено виконання графіків прийому жителів району за місцем проживання. У звітному періоді керівництвом адміністрації проведено 36 виїзних прийомів у виконкомах сільських і селищних рад. Під час проведення виїзних прийомів громадян на контроль для вирішення було взято 15 звернень, 11 (73,3%) з яких вирішено позитивно.

Забезпечується щоденний консультативний прийом громадян, з початку 2019 року надана консультативна допомога 10 особам. Надається безоплатна первинна правова допомога населенню. Юридичним відділом апарату райдержадміністрації надана первинна правова допомога 24 особам.

В 2019 році, крім проведених виїзних прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації, здійснювалися виїзди «мобільного соціального офісу», спеціалістами районних служб якого здійснено 21 виїзд у виконкоми сільських і селищних рад району, прийнято 843 особи.

Для безперешкодного спілкування жителів району з керівниками всіх рівнів у райдержадміністрації, її структурних підрозділах, у територіальних підрозділах центральних органів виконавчої влади працюють телефонні лінії у відповідності до затверджених та оприлюднених графіків. До райдержадміністрації з початку 2019 року надійшло 7 звернень по телефону. Відповідно до розпорядження голови райдержадміністрації від 08.12.2017 № 861-ОД в Недригайлівській районній державній адміністрації» функціонує «Телефон довіри», проте за звітний період звернень на «Телефон довіри» не надходило.

Відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону Україну «Про звернення громадян» на офіційному веб-сайті райдержадміністрації розміщено електронну адресу, на яку громадяни мають змогу подати електронне звернення з використанням мережі Інтернет чи засобів електронного зв’язку. Проте, у звітному періоді до райдержадміністрації електронні звернення не надходили.

У Недригайлівській районній державній адміністрації приділяється значна увага розгляду звернень інвалідів, ветеранів війни і праці, одиноких пристарілих громадян, багатодітних сімей, осіб постраждалих від аварії на Чорнобильській АЕС, учасників організацій об’єднаних сил та членів їх сімей, інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. З початку 2019 року такі звернення до адміністрації від цих категорій населення склали 15,1 %, а відсоток позитивно вирішених питань цих звернень становить 40,0.

Для сприяння громадянам у вирішенні питань, з якими вони звертаються до райдержадміністрації, утворена районна постійно діюча комісія з розгляду звернень громадян. Щомісяця на засіданнях комісії аналізуються результати роботи по розгляду звернень громадян за попередній місяць, вживаються заходи щодо вчасного та повного вирішення життєво необхідних питань, які порушуються у зверненнях громадян. За 6 місяців 2019 року на засіданні комісії було розглянуто 6 звернень, які перебували на розгляді у районній державній адміністрації.

Відповідно до затверджених графіків, здійснювалося звітування з питань роботи із зверненнями громадян керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації, а також сільських, селищного голів. У звітному періоді на засіданнях районної постійно діючої комісії з розгляду звернень громадян заслухано 5 (100% від запланованих) таких звітів.

Загальним відділом апарату Недригайлівської районної державної адміністрації забезпечено виконання графіка проведення перевірок структурних підрозділів райдержадміністрації та виконкомів сільських, селищних рад 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. У 1 півріччі 2019 року здійснені перевірки фінансового управління, управління праці та соціального захисту населення райдержадміністрації, Тернівської селищної, Засульської, Червонослобідської та Сакунихської сільських рад.

Аналіз протоколів засідань виконкомів сільських і селищних рад, проведені перевірки діяльності виконкомів, надані піврічні звіти та інформації, 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.

Проте, слід звернути особливу увагу на ведення діловодства у відповідності до вимог Інструкції та Класифікатора звернень громадян, дотримання графіків виїзних прийомів громадян у віддалені села району, повноту розгляду порушених у зверненнях питань та вчасне надання письмових відповідей.

Робота із зверненнями громадян має залишатися пріоритетним напрямком у діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування і ефективність цієї роботи повинна підвищуватися.

Ураховуючи вищевикладене та з метою забезпечення реалізації і гарантування конституційного права громадян на звернення, скорочення надходження звернень до органів влади вищого рівня, необхідно забезпечити дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу 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».

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 Недригайлівській районній державній адміністрації, її структурних підрозділах, у сільських і селищних радах району року вважати такою, що відповідає вимогам чинного законодавства.

**Начальник загального відділу**

**апарату Недригайлівської**

**районної державної адміністрації О.БУХАРМЕТОВА**

**ПОГОДЖЕНО**

**Керівник апарату**

**Недригайлівської районної**

**державної адміністрації О.НЕМЕНКО**