**Доповідна записка   
про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах державної виконавчої влади та органах місцевого самоврядування за 2018 рік**

Робота із зверненнями громадян у Недригайлівській районній державній адміністрації здійснюється відповідно до вимог 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.

Проаналізувавши стан розгляду звернень громадян, що надійшли до Недригайлівської районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування району протягом 2018 року, можна зробити наступні узагальнення.

Упродовж 2018 року до райдержадміністрації надійшло **256** звернень громадян, з них **10** отримано поштою, **46** – на особистому прийомі у керівництва, **12** - через органи влади вищого рівня, **12** – на телефон «гарячої лінії» райдержадміністрації, **161** надійшло з ДУ «Урядовий контактний центр», **15** з ДУ «Сумський обласний контактний центр».

Громадянами у зверненнях було порушено **256** питань. Основну їх частку склали питання: соціального захисту – **129** (50,4%), аграрної політики і земельних відносини – **57** (22,3%), комунального господарства – **26** (10,1%), охорони здоров’я – **15** (5,9%) та інші. Актуальними для жителів району залишаються питання призначення та перерахунку субсидій, виплата коштів за використання земельних часток (паїв) орендарями, які працюють на території району, а також виділення земельних ділянок. Важливим залишається питання забезпечення хворих безкоштовними медичними препаратами для лікування цукрового діабету

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.

Забезпечено виконання графіків прийому жителів району за місцем проживання. У 2018 році керівництвом адміністрації проведено 159 особистих прийомів громадян в Недригайлівській районній державній адміністрації та 50 виїзних прийомів у виконкомах сільських і селищних рад. Під час проведення виїзних прийомів громадян на контроль для вирішення було взято 22 звернення, 18 (81,8%) з яких вирішено позитивно.

З початку 2018 року від жителів району, у тому числі через органи влади вищого рівня, до Недригайлівської районної державної адміністрації надійшло 68 звернень, з них 39 вирішено позитивно (58,2%).

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 в 2018 році надійшло 12 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.

Надається безоплатна первинна правова допомога населенню, у районній державній адміністрації за 2018 рік надана така допомога 113 особам. Проводяться консультативні прийоми громадян з особистих питань спеціалістами управлінь і відділів районної державної адміністрації, працівниками органів місцевого самоврядування.

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.

У 2018 році до райдержадміністрації надійшло 2 електронних звернення.

У Недригайлівській районній державній адміністрації приділяється значна увага розгляду звернень інвалідів, ветеранів війни і праці, одиноких престарілих, багатодітних сімей, осіб постраждалих від аварії на Чорнобильській АЕС, учасників АТО та членів їх сімей, інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. В 2018 році звернення до райдержадміністрації від цієї категорії населення склали 20,6 %, а відсоток позитивно вирішених питань становить 42,9.

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. У 2018 році на засіданні комісії розглянуто 14 звернень.

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. В 2018 році проведено 9 перевірок. Слід зауважити, що при проведенні перевірок були виявлені типові недоліки як в управліннях, відділах райдержадміністрації, так і в органах місцевого самоврядування району. Це не відповідність вимогам законодавства ведення журналів реєстрації звернень громадян та формування справ, відсутність телефонів «гарячої лінії» та «телефону довіри». На веб-сайтах установ відсутня сторінка «Звернення громадян». Або сторінка є, але інформаційні матеріали з даного питання на ній не розміщуються.

За результатами перевірок складені довідки, які були розглянуті на засіданні районної постійно діючої комісії з розгляду звернень громадян.

Аналіз протоколів засідань виконавчих комітетів сільських і селищних рад, проведені перевірки на місцях, свідчать про те що питання роботи із зверненнями громадян 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.

У 2018 році до Недригайлівської районної державної адміністрації найбільше звернень надійшло від жителів Недригайлівської селищної – 17, а також Тернівської селищної та Вільшанської сільських рад - по 10. Сім звернень надійшло від громадян з Коровинської сільської ради та по 5 із Червонослобідської та Засульської сільських рад.

У зверненнях, що надійшли на розгляд до сільських і селищних рад району (без врахування ОТГ), протягом звітного періоду було порушено 61 питання. До виконкомів сільських і селищних рад у 2018 році надійшло 16 письмових звернень та 45 звернень на особистому прийомі. Найбільше звернень розглянуто виконавчими комітетами Тернівської селищної (31) та Засульської сільської рад (13). Найбільше звернень до органів місцевого самоврядування району було з питань аграрної політики і земельних відносин (19,7%), комунального і дорожнього господарства (13,1%), соціального захисту (9,8%),

У 2018 році, порівняно з 2017 роком, зменшилася кількість звернень громадян і порушених у них питань до підрозділів Недригайлівської районної державної адміністрації. Протягом року ними розглянуто 453 звернення, у 2017 році – 558. До структурних підрозділів райдержадміністрації в 2018 році надійшло 13 письмових та 440 звернень на особистому прийомі. Найбільше звернень було з питань соціального захисту - 409 та питань праці 41. 99,3% звернень, що надійшли до структурних підрозділів районної державної адміністрації були розглянуті в управлінні праці та соціального захисту населення, 0,7% - відділом освіти.

Збільшилась кількість звернень на «гарячі лінії» державних установ «Урядовий контактний центр» та «Сумський обласний контактний центр», до яких жителі району звертаються для вирішення поточних проблемних питань. Так, у 2018 році таких звернень було 176, ( 2017 рік – 142), з яких 85 (48,3%) питань вирішено позитивно.

Проведені перевірки стану роботи із зверненнями громадян, надані інформації про стан роботи у 2018 році свідчать, що у структурних підрозділах, виконкомах сільських і селищних рад не в повному обсязі забезпечується виконання вимог чинного законодавства, розпоряджень голів обласної і районної державних адміністрацій з цих питань. 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 повинні підвищуватися.

Ураховуючи вищевикладене та з метою забезпечення реалізації і гарантування конституційного права громадян на звернення, скорочення надходження звернень до органів влади вищого рівня, протягом 2019 року необхідно вжити дієвих заходів щодо підвищення результативності розгляду звернень, налагодження зворотного зв’язку з громадянами та оперативного вирішення порушених у зверненнях питань.

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 2018 рік вважати такою, що відповідає вимогам чинного законодавства.

**Начальник загального відділу**

**апарату Недригайлівської**

**районної державної адміністрації О.БУХАРМЕТОВА**

**ПОГОДЖЕНО**

**Заступник керівника апарату -**

**начальник відділу організаційної**

**роботи та управління персоналом**

**апарату Недригайлівської районної**

**державної адміністрації Л.ЛУЦЕНКО**

**ДАНІ**

**про звернення громадян, що надійшли до сільських і селищної рад   
Недригайлівського району за 2018 рік**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Найменування сільських, селищних рад | Кіль­кість звер­нень, що надій­шли поштою | Кіль­кість звер­нень на особис­тому прийомі | Кіль­кість всіх звер­нень | 3 н и х | | | | | Порушено питань | в тому числі питання | | | | | | | | | |
| вирішено позитивно | колек­тив­них | від інвалі­дів, учас­ників вій­ни, бойо­вих дій | багато­дітних сімей, одино­ких ма­терів | ветера­нів праці,  пенсіо­нерів | Аграрної політики | Житлової політики | Комунального господарства | Освіти, виховання | Охорони здоров’я | Праці | Соціального захисту | Законності та правопорядку | Роботи органів самоврядування | Інші |
| 2. | Тернівська | 16 | 15 | **31** | 31 | 1 | - | - | 2 | **31** | 12 | 2 | 8 | - | - | - | 6 | 2 | - | 1 |
| 6. | Засульська | - | 13 | **13** | 3 | - | 2 | - | - | **13** | 2 | - | 2 | - | - | - | 1 | - | - | 8 |
| 10. | Курманівська | - | 4 | **4** | 4 | - | - | - | - | **4** | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 3 |
| 12. | Сакунихська | - | 7 | **7** | 4 | - | - | 2 | 1 | **7** | 1 | - | 2 | - | - | - | 1 | - | - | 3 |
| 14. | Червонослобідська | 6 | - | **6** | 2 | - | - | - | 1 | **6** | - | - | - | - | - | - | 2 | 1 | - | 3 |
|  | **Разом** | **22** | **39** | **61** | **44** | **1** | **2** | **2** | **4** | **61** | **15** | **2** | **13** | **-** | **-** | **-** | **10** | **3** | **-** | **18** |

**Начальник загального відділу апарату  
Недригайлівської районної державної адміністрації О.БУХАРМЕТОВА**

**ДАНІ**

**про звернення громадян, що надійшли до структурних підрозділів  
Недригайлівської районної державної адміністрації за 2018 рік**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Найменування підрозділів районної державної адміністрації | Кіль­кість звер­нень, що надій­шли поштою | Кіль­кість звер­нень на особис­тому прийомі | Кіль­кість всіх звер­нень | з н и х : | | | | | Порушено питань | в тому числі питання : | | | | | | | | | |
| вирішено позитивно | колек­тив­них | від інвалі­дів, учас­ників  вій­ни, бойо­вих дій | багато­дітних сімей, ­  одиноких ма­терів | ветера­нів праці,  пенсіо­нерів | Аграрної політики | Житлової політики | Комунального господарства | Освіти, виховання | Охорони здоров’я | Праці | Соціального захисту | Законності та правопорядку | Роботи органів влади | Інші |
| 1. | Управління праці | 12 | 438 | **450** | 108 | - | 35 | - | 1 | **450** | - | - | - | - | - | 41 | 409 | - | - | - |
| 2. | Фінансове управління | - | - | **-** | - | - | - | - | - | **-** | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3. | Відділ освіти | 1 | 2 | **3** | 1 | - | - | - | - | **3** | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 |
| 4. | Відділ культури | - | - | **-** | - | - | - | - | - | **-** | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
|  | **Разом** | **13** | **440** | **453** | **109** | **-** | **35** | **-** | **1** | **453** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **41** | **409** | **-** | **-** | **3** |

**Начальник загального відділу апарату  
Недригайлівської районної державної адміністрації О.БУХАРМЕТОВА**