**Довідка**

**про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах державної виконавчої влади та органах місцевого самоврядування району у 2015 році**

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 голови Сумської обласної державної адміністрації з цих питань.

Завдання органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування району на 2015 рік були визначені розпорядженнями голови Недригайлівської районної державної адміністрації від 20.12.2006 № 676 «Про удосконалення контролю за здійсненням органами місцевого самоврядування делегованих повноважень органів виконавчої влади», від 25.12.2008 № 794 «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», у 26 пунктах заходів якого визначені основні завдання діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування як на минулий, так і на 2016 рік.

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 2015 році керівництвом адміністрації проведено 138 особистих прийомів громадян в

Недригайлівській районній державній адміністрації та 66 виїзних у виконкомах сільських і селищних рад. Надається безоплатна первинна правова допомога населенню ( у районній державній адміністрації за 2015 рік надана така допомога 85 особам), проводяться консультативні прийоми громадян з особистих питань спеціалістами управлінь і відділів районної державної адміністрації, працівниками виконавчих апаратів органів місцевого самоврядування.

2

Забезпечено виконання графіка роботи виїзного «мобільного соціального офісу», яким у 2015 році проведено 37 виїздів до населених пунктів району, де було прийнято 480 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.

У минулому році проведено 12 засідань районної постійно діючої комісії з розгляду звернень громадян. На кожному засіданні комісії розглядалися питання моніторингу звернень громадян, що надійшли на розгляд до Недригайлівської районної державної адміністрації у попередньому місяці, з найбільш актуальних питань заслуховувалися звіти виконавців звернень, надавалися додаткові протокольні доручення (у 2015 році дано 7 таких доручень). Крім цього на засіданнях комісії проведено особисте звітування керівників структурних підрозділів адміністрації (5 звітів), сільських і селищних голів (19 звітів).

Загальним відділом апарату Недригайлівської районної державної адміністрації забезпечується надання методичної допомоги та проводяться перевірки стану роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах районної державної адміністрації та виконкомах сільських і селищних рад. У 2015 році забезпечено виконання графіка перевірок, здійснені перевірки 5 структурних підрозділів та 19 сільських, селищних рад. Щокварталу питання роботи із зверненнями громадян виносяться на семінари-навчання сільських і селищних голів, секретарів виконкомів, керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації. У 2015 році проведено 4 навчання.

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 2015 року, можна зробити наступні узагальнення.

Упродовж 2015 року від жителів району, у тому числі через органи влади вищого рівня, до Недригайлівської районної державної адміністрації надійшло

3

62 індивідуальних та колективних звернення, що на 4 більше, ніж у 2014 році, порушено 66 питань. Закінчився контроль за розглядом 65 питань, з них 30 вирішено позитивно (46,2%). Найбільше звернень надійшло від жителів Недригайлівської – 27 (у минулому році – 15), Тернівської – 7 (6) селищних, Коровинської – 6 (5)Вільшанської – 5 (7) сільських рад; не надходили звернення від жителів Гринівської і Маршалівської сільських рад, по одному зверненню надійшло від жителів Деркачівської, Зеленківської, Маршалівської, Рубанської та Хоружівської сільських рад.

У 2015 році до районної державної адміністрації надійшло на розгляд з Сумської обласної державної адміністрації 7 звернень (у 2014 році – 5), у тому числі 1 від Кабінету Міністрів України та 2 від Верховної Ради України.

Протягом 2015 року Недригайлівською районною державною адміністрацією забезпечено розгляд 24 звернень категорій громадян, що потребують державного піклування, з яких позитивно вирішено 62,5%. Протягом року 25 громадянам надана державна матеріальна допомога на загальну суму 13,1 тисяч гривень.

У 2015 році, порівняно з 2014 роком, відбулося збільшення кількості звернень громадян і порушених у них питань до підрозділів Недригайлівської районної державної адміністрації на 8,9%**,** протягом року ними розглянуто 581 звернень, у 2014 році – 560. До структурних підрозділів Недригайлівської районної державної адміністрації за 2015 рік надійшло 18 письмових (у 2014 році - 43) та 563 (517) звернень на особистому прийомі. Найбільше звернень було з питань соціального захисту 481 (82,8%) та питань праці і заробітної плати 69 (11,9 %). 73,7% звернень, що надійшли до структурних підрозділів районної державної адміністрації були розглянуті в управлінні праці та соціального захисту населення, 23,7% - відділом освіти.

У зверненнях, що надійшли на розгляд до сільських і селищних рад району, протягом звітного періоду було порушено 333 питання, що на 95 , або 14,3%, менше ніж у 2014 році. До виконкомів сільських і селищних рад у 2015 році надійшло 123 письмових звернень ( у 2014 році було 151) та 210 (277) звернень на особистому прийомі. Найбільше звернень розглянули виконавчі комітети Коровинської (81), Недригайлівської (68), Засульської (23) рад. Найбільше звернень до органів місцевого самоврядування району було з питань соціального захисту (24,6%), аграрної політики і земельних відносин (17,1%), комунального і дорожнього господарства (14,7%).

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 2015 році в районній газеті «Голос Посулля» з цих питань було розміщено понад 120 публікацій працівників підрозділів органів виконавчої влади району.

4

Динаміка зменшення кількості звернень до органів влади та органів місцевого самоврядування пояснюється, зокрема діяльністю «гарячих ліній» державних установ «Урядовий контактний центр» та «Сумський обласний контактний центр», до якої жителі району звертаються для вирішення поточних проблемних питань. Так, у 2015 році таких звернень було 145, а у 2014 – 49, з яких 79 (56,4%) питань вирішено позитивно.

В організації роботи із зверненнями громадян у підрозділах районної державної адміністрації, виконавчих комітетах сільських та селищних рад щодо виконання вимог чинного законодавства, розпоряджень голів обласної та районної державних адміністрацій є і певні недоліки. Слід звернути увагу на поліпшення ведення діловодства у відповідності до вимог Інструкції та Класифікатора звернень громадян, дотримання графіків виїзних прийомів громадян у віддалені села району.

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.

У 2015 році внесені деякі зміни до законодавства щодо роботи із зверненнями громадян. Так, Законом України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» від 02.07.2015 № 577-VIII громадянам надана можливість з 28 липня 2015 року скористатися правом звернутися до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування та подати чи підтримати вже зареєстровану електронну петицію – особливу форму колективного звернення громадян. Електронна петиція подається через офіційний веб-сайт органу, якому вона адресована, або веб-сайт громадського об’єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції з того чи іншого питання. Для використання цього права громадянин має зайти на веб-сайт органу та для підтримки питання зазначити своє прізвище, ім’я, по батькові та адресу власної електронної пошти. Електронна петиція, яка була адресована Президентові України, Верховній Раді України, Кабінетові Міністрів України та набрала протягом трьох місяців понад 25 тисяч підписів, має бути розглянута органом, до якого вона адресована, та у разі визнання за доцільне викладені в електронній петиції пропозицій реалізуються шляхом прийняття з питання, віднесених до його компетенції, відповідного рішення.

Вимоги до кількості підписів громадян на підтримку електронної петиції до органу місцевого самоврядування та строку збору підписів визначаються статутом територіальної громади. До визначення у статуті територіальної громади вимог щодо електронної петиції Законом установлено також трьох місячний термін збору підписів та затверджена кількість необхідного збору підписів, у залежності від кількості жителів, які проживають на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці: до 1 тисячі жителів – не менше ніж 50 підписів; від 1 до 5 тисяч жителів – не менше ніж 75 підписів; від 5 до 50 тисяч жителів – не менше ніж 100 підписів.

5

А з 28 жовтня 2015 року цим Законом надана можливість громадянам звернутися за допомогою засобів телефонного зв’язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» (усне звернення) та з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (письмове електронне звернення) до органів державної влади і органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об’єднань громадян або до їх посадових осіб, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

Усне звернення, як на особистому прийомі у керівництва так і викладене за допомогою засобів телефонного зв’язку записується (реєструється) посадовою особою, розглядається та надається (за бажанням заявника) усна або письмова відповідь.

Письмове електронне звернення надсилається на електронну адресу органу, установи. У письмовому зверненні має бути зазначено прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз’ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження.

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

**Пріоритетними завданнями** в подальшій роботі районної державної адміністрації, її структурних підрозділів, територіальних підрозділах центральних органів виконавчої влади в районі, виконавчих комітетів сільських та селищних рад району на 2016 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 це:

проаналізувати на своїх засіданнях матеріали за підсумками опрацювання звернень громадян у 2015 році, вжити вичерпних заходів щодо усунення виявлених недоліків;

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

6

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.

Звернення громадян забезпечують постійний зв’язок між державою та її громадянином, надають можливість через проблеми окремого заявника бачити проблему суспільства в цілому, а реалізація через звернення конституційних прав і свобод громадян є кроком до зміцнення демократичної правової держави. Тому 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 2015 рік вважати такою, що відповідає вимогам чинного законодавства.