**Довідка**

**про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах державної виконавчої влади та органах місцевого самоврядування району за 2013 рік та стан виконання вимог Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»**

Робота із зверненнями громадян в Недригайлівській районній державній адміністрації, її управліннях і відділах, виконкомах сільських і селищних рад, територіальних підрозділах центральних органів виконавчої влади в районі 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 ”, розпоряджень і доручень голови Сумської обласної державної адміністрації з цих питань.

Завдання органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування району на 2013 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 ”, від 17.07.2013 № 201-ОД “Про підсумки роботи із зверненням громадян в органах державної влади та органах місцевого самоврядування району за 1 півріччя 2013 року та стан виконання вимог Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109” 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 2014 рік.

Робота районної державної адміністрації із зверненнями громадян проводиться у відповідності до затверджених планів роботи. 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 здійснюється 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. Затверджені та виконуються графіки прийому жителів району за місцем проживання. За 2013 рік керівництвом адміністрації в Недригайлівській районній державній адміністрації проведено 229 особистих прийомів громадян та виїзних у виконкомах сільських і селищних рад – 112. Надається безоплатна первинна правова допомога населенню ( у районній державній адміністрації за 2013 рік надана така допомога 71 особі), проводяться консультативні прийоми громадян з особистих питань спеціалістами управлінь і відділів районної державної адміністрації, працівниками виконавчих апаратів органів місцевого самоврядування.

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 комісіїз розгляду звернень громадян. На кожному засіданні комісії розглядається питання моніторингу звернень громадян, що надійшли на розгляд до Недригайлівської районної державної адміністрації у попередньому місяці, з найбільш актуальних питань заслуховуються звіти виконавців звернень, даються додаткові протокольні доручення (в 2013 році дано 18 таких доручень). Крім цього на засіданнях комісії проводиться особисте звітування керівників структурних підрозділів адміністрації (5 звітів), сільських і селищних голів (19 звітів).

Загальним відділом апарату 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 2013 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 2013 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 Недригайлівської районної державної адміністрації, а також до органів державної влади та органів місцевого самоврядування району протягом 2013 року, можна зробити наступні узагальнення.

Упродовж 2013 року від жителів району, у тому числі через органи влади вищого рівня, до Недригайлівської районної державної адміністрації надійшло 112 індивідуальних та колективних звернень, що на 37 менше, ніж у 2012 році, порушено 113 питань, що на 44 питання менше, ніж у 2012 році. Закінчився контроль за розглядом 111 питань, з них 66 вирішено позитивно (59,5%), що на 11,9% більше ніж у минулому році, 2 питання перебуває на контролі до вирішення. Найбільше звернень надійшло від жителів Недригайлівської – 24 (у минулому році – 34), Тернівської – 10 (14) селищних, Вільшанської – 15 (18), Великобудківської – 11 (8) сільських рад; не надходили звернення від жителів Маршалівської сільської ради, по одному зверненню надійшло від жителів Гринівської, Кулішівської, Рубанської та Червонослобідської сільських рад.

У 2013 році до районної державної адміністрації надійшло на розгляд з Сумської обласної державної адміністрації 16 звернень (у 2012 році – 24), відсоток їх вирішення складає 56,3% (39,3%).

Протягом 2013 року Недригайлівською районною державною адміністрацією забезпечено розгляд 58 звернень громадян категорій, що потребують державного піклування, з яких позитивно вирішено 38 (65,5%), задоволено 9 звернень громадян про надання матеріальної допомоги на загальну суму понад 30 тисяч гривень. Матеріальна допомога громадянам надавалась за рахунок коштів державного бюджету, коштів передбачених соціально-економічними угодами між господарюючими структурами та районною державною адміністрацією і органами місцевого самоврядування. Найбільша така допомога була надана інвалідові Великої Вітчизняної війни жителю села Вільшана для безкоштовного ремонту житлового будинку у сумі 16,1 тисячі гривень.

Порівняно з 2012 роком відбулося зменшення кількості звернень громадян і порушених у них питань як до районної державної адміністрації – на 24,8%, так і до її підрозділів**,** протягом 2013 року ними розглянуто 459 звернень, у 2012 році – 509, на 9,2%. У зверненнях, що надійшли на розгляд до сільських і селищних рад району, протягом звітного періоду було порушено 286 питань, що на 116, або 28,9%, менше ніж у 2012 році.

До структурних підрозділів Недригайлівської районної державної адміністрації за 2013 рік надійшло 46 письмових (у 2012 році - 31) та 413 (477) звернень на особистому прийомі. Найбільше звернень було з питань соціального захисту 335 (72,9%) та питань праці і заробітної плати 67 (15,0 %). 73,9 % звернень, що надійшли до структурних підрозділів районної державної адміністрації були розглянуті в управлінні праці та соціального захисту населення.

До виконкомів сільських і селищних рад у 2013 році надійшло 50 письмових звернень ( у 2012 році було 67) та 236 (332) звернень на особистому прийомі. Найбільше звернень розглянули виконавчі комітету Коровинської (62), Недригайлівської (46), Вільшанської (20) рад. Найбільше звернень до органів місцевого самоврядування району було з питань соціального захисту (20,3%), аграрної політики і земельних відносин (19,6%), забезпечення дотримання законності та правопорядку (11,9%).

Вплив на динаміку зменшення кількості звернень має планомірна роз’яснювальна робота, яка проводиться з населенням районною державною адміністрацією, її управліннями і відділами, територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади в районі при проведенні зустрічей з жителями району, на сторінках веб-сайтів, 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 вчасних роз’яснень виникають звернення. Прикладом цього є робота виїзного «мобільного соціального офісу», яким у 2013 році проведено 25 виїздів до населених пунктів району, де було прийнято 564 особи. Проведено 18 брифінгів та «круглих столів», результати проведення яких оприлюднюються в районній газеті «Голос Посулля» та на офіційному сайті адміністрації. У 2013 році в районній газеті «Голос Посулля» опубліковано 30 звітів, виступів та інтерв’ю голови Недригайлівської районної державної адміністрації, понад 300 публікацій працівників підрозділів органів виконавчої влади району. Динаміка зменшення кількості звернень пояснюється, зокрема, і створенням у березні 2012 року державної установи «Сумський обласний контактний центр», до якої жителі району звертаються для вирішення поточних проблемних питань. Так, у 2012 році таких звернень було 24, а у 2013 – 34.

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 недоліки. Слід звернути особливу увагу на поліпшення роз’яснювальної роботи щодо попередження виникнення звернень громадян до вищих органів державної влади, а також на 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 виявлено не було. Випадків повернення громадянам їх звернень без розгляду, визнання їх необгрунтованими не було.

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 2014 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:

у найкоротші терміни на своїх засіданнях проаналізувати матеріали за підсумками опрацювання звернень громадян у 2013 році, вжити вичерпних заходів щодо усунення виявлених недоліків;

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

посилення уваги до проблем громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, зокрема, у рамках реалізації соціальних ініціатив Президента України;

відпрацювання дієвого механізму співпраці з сектором роботи із зверненнями громадян Сумської обласної державної адміністрації, державною установою «Сумський обласний контактний центр» з метою аналізу звернень (дзвінків), які надходять від жителів району, використання різноманітних підходів та засобів налагодження діалогу між суспільством і органами влади;

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

підвищити ефективність використання гарячих телефонних ліній для оперативного реагування на нагальні потреби жителів району та забезпечити виконання вимог постанови Кабінету Міністрів України від 25.12.2013 № 958 щодо впровадження державної інформаційної системи електронних звернень громадян.

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.