

**Довідка**  
**про підсумки розгляду звернень громадян у Новомиколаївській районній**  
**державній адміністрації Запорізької області**  
**за 9 місяців 2016 року**

**1. Робота, проведена на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008**

Пріоритетним напрямком діяльності Новомиколаївської райдержадміністрації протягом 9 місяців 2016 року залишається удосконалення роботи щодо виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», відповідно до якого забезпечується постійний контроль за повним та якісним розглядом звернень.

**2. Колегії РДА**

29.02.2016 відбулося засідання колегії райдержадміністрації, на якому розглянуто питання «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2015 році та виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». За результатами розгляду прийнято розпорядження голови райдержадміністрації від 01.03.2016 № 59 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2016 році».

На період IV кварталу заплановано винести на засідання колегії розгляд питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян за період 2016 року.

**3. Перелік розпоряджень голови райдержадміністрації з питань звернень громадян, прийнятих протягом звітного періоду**

Протягом 9 місяців 2016 року прийнято наступні розпорядження голови райдержадміністрації з питань звернень громадян:

від 01.03.2016 № 59 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2016 році»;

від 18.05.2016 № 163 «Про затвердження графіків особистих прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації»;

від 11.07.2016 № 238 «Про внесення змін до розпорядження голови районної державної адміністрації від 04.03.2008 № 67 «Про створення постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові районної державної адміністрації та затвердження її складу», зі змінами;

від 29.08.2016 № 320 «Про внесення змін до розпорядження голови районної державної адміністрації від 04.03.2008 № 67 «Про створення постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові районної державної адміністрації та затвердження її складу», зі змінами.

#### **4. Звітування керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, сільських, селищних голів перед головою райдержадміністрації**

Розпорядженням голови районної державної адміністрації від 01.03.2016 № 59 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2016 році» затверджено графік заслуховування у 2016 році звітів керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, сільських та селищних голів перед головою районної державної адміністрації про стан роботи зі зверненнями громадян. Відповідно до цього графіку протягом звітнього періоду заслухано на засіданнях постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян 17 доповідей керівників про стан роботи зі зверненнями громадян.

#### **5. Засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації**

Відповідно до пункту 3 Указу Президента України щомісяця проводились засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації. Протягом звітнього періоду проведено 2 засідання комісії, на яких заслухано звіти керівників про стан роботи зі зверненнями громадян, а також прийнято рішення відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» не приймати звернення від двох громадян, як такі, що вже вирішені по суті.

#### **6. Особисті та виїзні прийоми керівництва райдержадміністрації**

Розпорядженням голови райдержадміністрації від 18.05.2016 № 163 «Про затвердження графіків особистих прийомів, особистих виїзних прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації» затверджено графіки особистих та особистих виїзних прийомів громадян. Графіки опубліковано в районній газеті «Наше життя» від 21.05.2016 № 40 (9603) та оприлюднено на офіційному веб-сайті райдержадміністрації.

Протягом звітнього періоду керівництвом райдержадміністрації здійснено 41 прийом громадян, з них особистих – 21, особистих виїзних – 20, на яких отримано 19 звернень.

#### **7. Гарячі лінії**

Щокварталу головою райдержадміністрації затверджуються графіки проведення прямих «гарячих» телефонних ліній. Протягом звітнього періоду керівництвом райдержадміністрації проведено 9 (із 9 запланованих) прямих «гарячих» телефонних ліній, на яку дзвінків не надходило.

#### **8. Телефон довіри**

В райдержадміністрації діє «телефон довіри». Оголошення про роботу «телефону довіри» опубліковано в районній газеті «Наше життя» 04.02.2016

№ 9, оприлюднено на офіційному веб- сайті райдержадміністрації та доведено до відома сільських та селищних голів.

Протягом звітного періоду дзвінків на «телефон довіри» не надходило.

### **9. Перевірки дотримання законодавства про звернення громадян.**

Розпорядженням голови районної державної адміністрації від 01.03.2016 № 59 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2016 році» затверджено графік проведення перевірок стану організаційної роботи зі зверненнями громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації протягом 2016 року. Згідно графіку протягом 9 місяців 2016 року проведено 7 перевірок у 7 структурних підрозділах райдержадміністрації. За результатами проведеної перевірки складено відповідні довідки, в яких надано рекомендації та пропозиції щодо удосконалення роботи зі зверненнями громадян.

### **10. Правова освіта населення, робота громадських приймалень, надання безкоштовної юридичної допомоги населенню**

Прийнято розпорядження голови райдержадміністрації від 07.08.2007 № 245 «Про проведення консультативно-правових зустрічей з населенням району», зареєстроване в Новомиколаївському районному управлінні юстиції 16.08.2007 за № 12/109. Затверджено графік проведення зустрічей на 2016 рік. Головним спеціалістом – юрисконсультом апарату райдержадміністрації надається безкоштовна юридична допомога населенню. Протягом звітного періоду 73 громадянам надано правову допомогу та консультації з різноманітних питань. Громадських приймалень в районі не створено.

### **11. Аналіз звернень, що надійшли до райдержадміністрації**

Протягом 9 місяців 2016 року до райдержадміністрації надійшло 338 звернень громадян (96 - у відповідному періоді 2015 року), з них:

- 326 звернень, що надійшло поштою, або 96,4 % від загальної кількості звернень (22 звернення – протягом 2015 року);
- 80 або 30,25 % письмових звернень (15 – протягом 2015 року);
- 12 звернень або 3,5 % отримано на особистих та особистих виїзних прийомах керівництва райдержадміністрації (74 – протягом 2015 року);
- 9 звернень або 2,6 % від загальної кількості звернень (5 – протягом 2015 року) — колективні звернення.

Найчастіше громадяни району звертаються з таких питань:

- соціального захисту – 174 звернення або 51,47 % від загальної кількості звернень (29 звернень у аналогічному періоді 2015 року) – це звернення найменш соціально захищених верств населення щодо роз'яснень чинного законодавства та надання матеріальної допомоги, роз'яснення щодо порядку отримання субсидій, призначення пенсій, надання матеріальної допомоги. Під час розгляду цих звернень вишуковуються всі можливості для їх позитивного вирішення;

- аграрної політики і земельних відносин – 23 звернення або 6,8 % від загальної кількості звернень (24 - протягом 2015 року) – це звернення щодо порядку одержання земельної ділянки для ведення особистого селянського господарства, виділення присадибної ділянки, надання роз'яснень земельного законодавства, правомірності використання земельних ділянок, порядку затвердження технічної документації із землеустрою, отримання дублікату сертифікату на право власності на земельну ділянку та ін. Всі вказані питання розглянуто, надано відповідні роз'яснення, згідно чинного законодавства;

- комунального господарства – 27 звернень або 7,98 % від загальної кількості звернень (13 - у аналогічному періоді 2015 року) – це питання забезпечення водопостачанням, житлового фонду, дотримання санітарних норм. Ці питання вирішувалися спільно із сільськими та селищними головами району, заявникам надано відповідні роз'яснення;

- охорони здоров'я – 9 звернень або 2,66 % від загальної кількості звернень (13 - протягом 9 місяців 2015 року) – забезпечення ліками хворих на цукровий діабет, ремонту ФАПу, надання допомоги у лікуванні, щодо роботи закладів охорони здоров'я, питання вирішено спільно з головним лікарем центральної районної лікарні;

- праці і зарплати – 3 звернення або 0,88 % від загальної кількості звернень (7 - протягом 2015 року) – щодо оплати праці, заявникам надано роз'яснення;

- інші питання – 71 звернення – 21 %.

Серед авторів звернень - пенсіонери, селяни, безробітні, інваліди.

## **12. Порядок реєстрації звернень, що надійшли від Урядової гарячої лінії, кількість таких звернень**

Протягом звітного періоду на розгляд до райдержадміністрації надійшло 207 звернень від Урядової гарячої лінії (22 - у аналогічному періоді 2015 року), які зареєстровано окремо в підсистемі «Звернення громадян» системи автоматизації діловодства та електронного документообігу «Optima-WorkFlow».

## **13. Публікації в засобах масової інформації статей, оголошень з питань звернень громадян**

Районна газета «Наше життя»:

від 21.01.2016 № 5 (9568) опубліковано оголошення щодо проведення прямої «гарячої» телефонної лінії керівництвом райдержадміністрації;

від 04.02.2016 № 9 (9572) — опубліковано звіт про роботу зі зверненнями громадян протягом 2015 року;

в цьому ж номері опубліковано оголошення про графіки особистих прийомів та особистих виїзних прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації та про роботу “телефону довіри” в райдержадміністрації;

від 25.02.2016 № 15 (9578) опубліковано оголошення щодо проведення прямої «гарячої» телефонної лінії керівництвом облдержадміністрації;

від 23.04.2016 № 32 (9595) опубліковано оголошення щодо проведення прямої «гарячої» телефонної лінії керівництвом облдержадміністрації;

від 26.05.2016 № 41 (9604) опубліковано оголошення щодо проведення прямої «гарячої» телефонної лінії керівництвом облдержадміністрації;

в цьому ж номері опубліковано оголошення про графіки особистих прийомів та особистих виїзних прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації;

від 04.06.2016 № 44 (9607) опубліковано оголошення щодо проведення прямої «гарячої» телефонної лінії керівництвом облдержадміністрації;

від 18.06.2016 № 48 (9611) опубліковано оголошення щодо проведення прямої «гарячої» телефонної лінії керівництвом облдержадміністрації;

від 02.07.2016 № 51 (9614) опубліковано оголошення про проведення особистого виїзного прийому громадян народним депутатом України Кривохатко В.В. в приміщенні райдержадміністрації;

від 07.07.2016 № 52 (9615) опубліковано статтю про проведення особистого виїзного прийому громадян народним депутатом України Кривохатко В.В.;

від 14.07.2016 № 54 (9617) опубліковано звіт про підсумки розгляду звернень громадян у Новомиколаївській райдержадміністрації за I півріччя 2016 року;

від 16.07.2016 № 55 (9618) опубліковано графік прямої «гарячої» телефонної лінії головою райдержадміністрації на період III кварталу 2016 року;

від 06.08.2016 № 61 (9624) опубліковано оголошення щодо проведення виїзного особистого прийому заступником голови облдержадміністрації Борисовим Борисом Миколайовичем в приміщенні райдержадміністрації;

від 27.08.2016 № 67 (9630) опубліковано оголошення про оновлення номеру Урядової «гарячої» лінії;

від 17.09.2016 № 73 (9636) надруковано статтю за результатом виїзного прийому громадян на територію Сторчівської сільської ради;

в цьому ж номері надруковано оголошення про проведення прямої «гарячої» телефонної лінії керівництвом райдержадміністрації.

#### **14. Аналітична робота з питань звернень громадян**

Відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, загальним відділом апарату райдержадміністрації щороку до 15 січня готується голові райдержадміністрації матеріал для аналізу та узагальнення у формі аналітичної довідки. Також

щокварталу готується відповідна статистична та аналітична інформація про роботу зі зверненнями громадян в райдержадміністрації протягом відповідного періоду для інформування голови райдержадміністрації та відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

#### **15. Навчання, семінари, практикуми з питань роботи зі зверненнями громадян**

29.01.2016 відбувся семінар-практикум із керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації щодо організації роботи із зверненнями громадян.

Спеціалістами загального відділу апарату райдержадміністрації постійно надається методична та практична допомога структурним підрозділам, сільським та селищним радам щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

10.06.2016 при перевірці організації роботи зі зверненнями у відділі освіти, молоді та спорту, а також в управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації начальником загального відділу апарату райдержадміністрації надано роз'яснення щодо основних проблем при роботі зі зверненнями громадян.

27.09.2016 проведено семінар-навчання для керівників структурних підрозділів та осіб, відповідальних за ведення звернень громадян у відділах та управліннях, щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

#### **16. Стан виконавської дисципліни, в тому числі у структурних підрозділах райдержадміністрації: кількість звернень, розглянутих з порушенням термінів, приклади неякісного (поверхневого) розгляду звернень, заходи, вжиті до посадових осіб, винних в порушеннях.**

Порушень виконавської дисципліни під час розгляду звернень громадян не було. Відповіді надаються якісні та з дотриманням термінів розгляду.

#### **17. Коротка характеристика соціально-економічного стану розвитку району: як вирішуються питання соціального захисту населення, охороні здоров'я, виплати заборгованості по зарплаті, поліпшення житлових умов, забезпечення паливом, газифікації, водопостачання, проблеми транспорту та зв'язку**

Питання призначення житлових субсидій є найактуальнішим питання у роботі управління соціального захисту населення райдержадміністрації. Динаміка звернень зросла у рази порівняно з попередніми роками. Це пояснюється низькими доходами громадян та значним підвищенням тарифів на електроенергію, газопостачання, воду.

З метою інформаційно-роз'яснювальної роботи, надання практичної допомоги у заповненні документації на оформлення субсидії щомісячно у складі робочої групи "Мобільний соціальний офіс" виїжджають спеціалісти управління соціального захисту населення райдержадміністрації на території сільських рад.

Для зменшення черг та прискорення роботи управління уклали договір з районним центром зайнятості про залучення 2 чоловік на громадські роботи.

Регулярно 1 раз на тиждень проводиться засідання комісії по призначенню субсидій населенню.

З метою погашення заборгованості з виплати заробітної плати на економічно активних підприємствах району постійно проводиться ряд заходів:

щомісячні засідання районної комісії з питань погашення заборгованості із заробітної плати (грошового забезпечення), пенсій та інших соціальних виплат;

щотижневий моніторинг своєчасної виплати заробітної плати та погашення з неї;

щочетверга проводяться співбесіди з керівниками (головним бухгалтером) підприємств-боржників для з'ясування причин виникнення нових боргів та перспективи і терміни щодо її погашення;

Керівників підприємств-боржників запрошували на засідання районної комісії з питань погашення заборгованості з заробітної плати (грошового забезпечення), пенсій та інших соціальних виплат для визначення шляхів погашення заборгованості з заробітної плати.

Начальник загального відділу  
апарату райдержадміністрації

Л.В.Зоріна