



ТРОЇЦЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
голови районної державної адміністрації

25 лютого 2020 року

с. м. Троїцьке

№ 64

Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування, за 2019 рік

На виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», за підсумками аналізу розгляду звернень громадян райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування району протягом 2019 року, **зобов'язую:**

1. Інформацію про підсумки роботи райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування району зі зверненнями громадян за 2019 рік прийняти до відома (додається).


2. Заступникам голови райдержадміністрації, керівникам управлінь, відділів, служб та структурних підрозділів райдержадміністрації, сільським та селищним головам тримати на постійному контролі забезпечення необхідних умов для реалізації конституційного права громадян на звернення або особистий прийом, неухильне виконання вимог Закону України «Про звернення громадян».

3. Рекомендувати Троїцькій селищній раді проаналізувати та визначити причини, що породжують збільшення кількості звернень громадян та прийняти заходи щодо усунення виявлених причин та задоволення обґрунтованих вимог та потреб громадян.

4. Керівнику апарату райдержадміністрації Авксентенко Тетяні забезпечити систематичний аналіз та узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних, виявляти причини, що їх породжують.

5. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

В. о. голови


Олег СЛІПЕЦЬ

ІНФОРМАЦІЯ **про підсумки роботи райдержадміністрації та органів місцевого** **самоврядування району зі зверненнями громадян за 2019 рік**

Розгляд звернень громадян в Троїцькій райдержадміністрації здійснюється відповідно до Положення про порядок розгляду звернень громадян, їх особистого прийому у райдержадміністрації, затвердженого розпорядженням голови райдержадміністрації від 23.02.2009 № 96.

Реєстрація, облік і контроль за виконанням звернень громадян здійснюється за допомогою інформаційно-аналітичної системи "Звернення". Усі звернення, які надходять до райдержадміністрації, реєструються в день надходження.

За 2019 рік до Троїцької райдержадміністрації, районної ради та органів місцевого самоврядування, сільських рад району надійшло 2805 звернень громадян (за 2018 р. - 2672). Поштою надійшло 1694 звернень (за 2018 р. - 1660), звернень отримано на особистих прийомах 1111 (за 2018 р. – 978).

Надійшло 66 колективних звернень (за 2018 р. – 42), повторних звернень не надходило (за 2018 р.- 3).

У 2019 році у зверненнях громадян було порушено 2805 питань (за 2018 р.-2672).

Найбільш актуальні питання це:

аграрної політики і земельних відносин - 1294 (за 2018 р.-1183);

соціального захисту - 647 (за 2018 р.-381);

екології та природних ресурсів - 145 (за 2018 р.-114);

Серед органів місцевого самоврядування району збільшилося надходження звернень до Троїцької селищної ради на 179.

Протягом звітнього періоду до райдержадміністрації надійшло 186 звернень громадян, що на 48 звернень менше в порівнянні з відповідним періодом 2018 року (234), з них на Урядову «гарячу лінію» - 118, поштою - 35 (за 2018 рік - 59), на особистих прийомах - 18 (за 2018 рік – 27), на телефонну «гарячу лінію» голови облдержадміністрації 15.

Найбільш актуальні питання, з якими звертались жителі на особистих прийомах та в письмових зверненнях:

аграрної політики і земельних відносин – 22 (за 2018 рік - 30), що складає 41,5 % від загальної кількості питань;

соціального захисту – 10 (за 2018 рік - 9), що складає 18,8% від загальної кількості питань;

комунального господарства 4 (за 2018 рік - 8),що складає 13,2% від загальної кількості питань;

За результатами розгляду звернень громадян 9 звернень вирішено позитивно, 44 надано роз'яснення.

Від найменш соціально захищених категорій громадян надійшло 10 звернень (за 2018 рік - 6), що складає 19 % від загальної кількості звернень, з них:

- інвалідів I, II, III груп - 6 звернень (за 2018 - 6);
- від «дітей війни» - 2 звернення (за 2018 - 0);
- від учасників бойових дій - 1 (за 2018 -0);
- від членів багатодітних сімей – 1 звернення (за 2018- 0).

Основні питання, з якими звертались громадяни вищевказаних категорій, стосувалися аграрної політики, надання матеріальної допомоги. На 9 звернень надано роз'яснення та 1 звернення вирішено позитивно.

Повторних та колективних звернень за звітний період до райдержадміністрації не надходило.

Усі звернення було розглянуто згідно із Законом України «Про звернення громадян» та забезпечено своєчасне надання відповідей і роз'яснень заявникам на порушені питання.

Від органів влади вищого рівня до райдержадміністрації за звітний період надійшло 23 звернень (31 – у 2018 році), з них 13 – це питання щодо відчуження отримання земельної ділянки у 50-метровій смузі від лінії Державного кордону України.

До урядової „ гарячої лінії ” за звітний період від мешканців району надійшло 118 звернення громадян (за 2018 р. – 127). Основні питання, з якими звертались громадяни:

- призначення та перерахунок субсидії на житлово-комунальні послуги – 75;
- питання комунального господарства – 25 звернень;
- земельні питання – 18;

На телефонну „ гарячу лінію ” голови облдержадміністрації від мешканців Троїцького району надійшло 15 звернень (за 2018 р. - 20) з питань щодо розширення дороги, виплати орендної плати, виплати субсидії, отримання путівки на лікування, надання інформації щодо земельного паю.

На всі 15 звернень було надано роз'яснення.

Усі звернення були розглянуті згідно із Законом «Про звернення громадян» та забезпечено своєчасне надання відповідей і роз'яснень заявникам на порушені питання.

Робота із зверненнями громадян в Троїцькій райдержадміністрації протягом 2019 року проводилася відповідно до 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».

Проведено перевірки щодо виконання вимог законодавства про звернення громадян в Управлінні агропромислового розвитку райдержадміністрації, Привільській сільській раді, Архівному відділі райдержадміністрації, Відділі культури райдержадміністрації, Покровській сільській раді, Тарасівській сільській раді, Центрі соціальних служб сім'ї, дітей та молоді, Тимонівській

сільській раді, Управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації, Відділі освіти райдержадміністрації. За результатами складено відповідні довідки, порушень не виявлено.

Щомісячно, кожний другий понеділок місяця проводяться прями телефонні лінії з головою райдержадміністрації. За звітний період проведено 12 прямих телефонних ліній, на які надійшло 8 дзвінків.

Проведено 12 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян райдержадміністрації.

Кожен місяць головою райдержадміністрації та його заступниками проводиться по 2 виїзних прийоми. За звітний період проведено 50 виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації.

Виїзні прийоми керівництвом району проводяться за участю керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та служб району, що дає можливість надання кваліфікованих консультацій та рекомендацій по вирішенню звернень на місці.

Сектором з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації щомісячно аналізується стан справ з організації прийому та роботи зі зверненнями громадян.

Проводиться аналіз повторних та колективних звернень громадян та причини, що їх породжують. Інформація доводиться до керівництва райдержадміністрації для вжиття заходів реагування та вирішення нагальних проблем жителів району.

Готуються статистичні звіти та аналітичні довідки за півріччя і за рік до облдержадміністрації, також надається інформація про результати розгляду звернень, що надійшли на «Урядовий контактний центр».

У райдержадміністрації відпрацьовано систему інформування громадськості про стан роботи зі зверненнями громадян, спрямовану на забезпечення гарантування реалізації конституційного права громадян на звернення.

Робота зі зверненнями громадян спрямована на забезпечення якісного і своєчасного розгляду звернень та належної організації особистого прийому громадян відповідно до чинного законодавства.

Робота зі зверненнями громадян в райдержадміністрації висвітлюється на вебсторінці райдержадміністрації.

Питання роботи із пропозиціями, заявами та скаргами громадян знаходяться на постійному контролі керівництва райдержадміністрації.

Керівник апарату



Тетяна АВКСЕНТЕНКО