**Про організацію**

**роботи із зверненнями громадян**

**за підсумками І кварталу 2020 року**

З метою забезпечення вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» та на виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», відповідного розпорядження голови обласної державної адміністрації від 21.02.2008 року № 67, районної державної адміністрації від 18.03.2008 року № 99, райдержадміністрацією проводиться системна робота, спрямована на забезпечення належних умов щодо реалізації конституційного права громадян на письмове звернення та на особистому прийомі, оперативне вирішення проблемних питань, що порушують громадяни у зверненнях.

Стан роботи із зверненнями громадян в районній державній адміністрації контролюється особисто головою, заступниками голови, керівником апарату, головним спеціалістом юридичного відділу, по роботі з персоналом та зверненнями громадян апарату райдержадміністрації.

Відповідно до плану роботи районної державної адміністрації двічі на рік проводиться аналіз роботи із зверненнями. На розширеному засіданні Колегії районної державної адміністрації, за участю начальників структурних підрозділів райдержадміністрації, керівників установ та організацій району, сільських, селищних голів  27 лютого 2020 року розглядалося питання щодо роботи із зверненнями громадян за друге півріччя 2019 року.

Упродовж першого кварталу 2020 року на адресу районної державної адміністрації надійшло 130 звернень, з них – 80 через обласну державну адміністрацію, з яких 61 надійшло на Урядовий контактний центр, одне від Чернігівської місцевої Прокуратури інші безпосередньо від заявників.

На особистий прийом до керівництва районної державної адміністрації звернувся один громадянин.

Всі звернення, які надійшли до райдержадміністрації, уважно розглянуті керівництвом, згідно з резолюціями голови, заступників голови, керівника апарату РДА направлені на виконання до структурних підрозділів, безпосередніх виконавців райдержадміністрації. Жоден документ не залишився не виконаний або не розглянутий. На всі заяви, звернення та пропозиції громадян направлені відповіді у визначений законодавством термін.

Згідно із затвердженим графіком, з метою зменшення звернень до райдержадміністрації, вирішення проблем на місцях, продовжується проведення виїзних особистих прийомів керівниками районної державної адміністрації. В першому кварталі поточного року відбулося 14 таких заходів.

Упродовж звітного періоду в районі продовжується проведення «гарячих» ліній телефонного зв`язку з керівництвом, керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації. За відповідний період їх проведено 17. На всі порушені питання під час телефонного зв’язку заявникам надавалися відповіді або роз’яснення. В окремих випадках, у разі особливої потреби у вирішенні питання, громадянам запропоновано звертатися з відповідними документами та заявами на ім’я голови райдержадміністрації.

За результатами особистого прийому громадян, виїзних приймалень в райдержадміністрації оформляються доручення та направляються виконавцям, до компетенції яких входить вирішення даного питання. Виконання виданих доручень контролюється головним спеціалістом юридичного відділу, по роботі з персоналом та зверненнями громадян апарату райдержадміністрації. Всі документи про хід виконання доручень знаходяться в сформованих папках відповідно до номенклатури справ.

Основними питаннями, які піднімались під час особистого прийому, виїзних приймалень, телефонних ліній зв’язку були питання щодо:

- надання матеріальної допомоги;

- присвоєння кадастрового номеру земельній ділянці для оформлення спадщини;

- питання щодо відпуску інсуліну чорнобильцям.

Серед звернень, що надійшли до районної державної адміністрації і розгляд яких здійснювався відповідно до Закону України «Про звернення громадян», переважна більшість звернень - заяви або клопотання, решта - скарги, пропозиції, зауваження. 60 % звернень, що надійшли на адресу районної державної адміністрації, стосувались соціального захисту, а саме, надання інформації заявникам про призначення субсидії, надання матеріальної допомоги на лікування та оздоровлення, щодо нарахування та виплати державних соціальних допомог, про виплату коштів на придбання твердого палива.

2 % усіх звернень становили звернення з питань аграрної політики і земельних відносин, а саме про: роз’яснення з приводу сплати земельного податку, виплату коштів за оренду земельних паїв, законність отримання в натурі земельної ділянки.

18% усіх звернень становили звернення з питань комунального господарства, а саме: про ремонт або розчищення дороги, щодо нарахування коштів за послуги електропостачання та відновлення або надання якісного електропостачання, видалення аварійних дерев.

Решта 20 % усіх звернень становили звернення з питань освіти та культури (щодо оплати коштів за харчування дітей з малозабезпечених родин, демонтажу радянської символіки на фасадах у сільських радах тощо), охорони здоров’я ( забезпечення інсуліном жителів району), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, транспорту і зв’язку (покращення транспортного сполучення, збереження транспортних рейсів автобусу), екології та природних ресурсів (забезпечення жителів якісною питною водою, ліквідації стихійних сміттєзвалищ).

30% усіх звернень, що надійшли на адресу районної державної адміністрації, були вирішені позитивно. По решті звернень надані кваліфіковані роз`яснення фахівців відповідних структурних підрозділів райдержадміністрації, до компетенції яких відносилося порушене у зверненні питання.

Позитивно вирішені всі питання заявників, які зверталися про надання матеріальної допоги у зв’язку зі скрутним матеріальним становищем або хворобою.

Також уважно розглянуті та опрацьовані звернення заявників, які були адресовані до органів влади вищого рівня та які були перенаправлені на розгляд до районної державної адміністрації.

Упродовж І-го кварталу найбільше звернень надійшло від жителів Старобілоуської, Халявинської, Киселівської, Анисівської, Н-Білоуської сільських, Гончарівської, Олишівської, М-Коцюбинської селищних рад. Надходили заяви від жителів м. Чернігова, м. Слов’янськ Донецької області, м. Славутич. З метою більш ґрунтовного вивчення порушеного питання у зверненнях заявників та вирішення його по суті деякі заяви були направлені за належністю на розгляд до органів місцевого самоврядування та установ Чернігівського району.

Приділяючи належну увагу в розв’язанні життєво-важливих проблем інвалідів, учасників війни, учасників АТО та ООС, сімей загиблих воїнів, сімей мобілізованих, одиноких престарілих громадян та, враховуючи скрутне матеріальне становище заявників, райдержадміністрацією  протягом першого півріччя поточного року надано матеріальну допомогу 33 заявникам на суму 43 000,00 грн.

Загалом, робота районної державної адміністрації спрямована на створення необхідних умов для реалізації конституційного права громадян на звернення, оперативного вирішення проблем, що турбують жителів району, усунення проблем, що породжують скарги, особливо повторні.

Жодне звернення громадян, яке надійшло на адресу райдержадміністрації, не було визнане необґрунтованим. Всі звернення розглядались фаховими спеціалістами згідно з резолюціями керівництва.

Головою райдержадміністрації щомісячно затверджуються графіки проведення «гарячих» ліній телефонного зв’язку, виїзного прийому громадян керівниками райдержадміністрації.

Жителі району мають можливість в повній мірі реалізовувати своє право на звернення до служб району як на особистих прийомах у керівників, так і в письмовій формі. Особистий прийом громадян керівниками проводиться згідно з графіком прийому, а також в будь-який вільний час. Інваліди, учасники війни, пенсіонери та інші соціально-незахищені верстви громадян приймаються в будь-який день, позачергово.

На веб-сайті райдержадміністрації (окремій сторінці) систематично розміщуються (оновлюються) узагальнені відомості по організації роботи із зверненнями громадян, графік особистого прийому громадян керівниками району, роз’яснення щодо порядку подання письмових звернень, висвітлення актуальних питань, з якими громадяни звертаються до керівництва району на особистих прийомах, під час проведення виїзних приймалень, прямих телефонних ліній зв’язку.

На сторінках районної газети «Наш край» розміщується інформація про дату та час проведення «гарячих» ліній телефонного зв`язку з керівниками, начальниками управлінь, відділів, інших структурних підрозділів, районної державної адміністрації.