

## Довідка

### про підсумки роботи із зверненнями громадян та вжиті заходи, спрямовані на забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення протягом 2019 року

Робота по розгляду звернень громадян в Харківській райдержадміністрації проводиться у відповідності із Законом України «Про звернення громадян» та 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».

Всього за 2019 рік до райдержадміністрації надійшло 2297 звернень, що на 203 звернення менше ніж у 2018 році, з них: 1015- роз'яснено, 574 задоволено, 643- звернень переслані за належністю та 65- перебувають на розгляді. Із загальної кількості 1677 звернень надійшли поштою, 620- на особистому прийомі.

За 2019 рік показник кількості надходження звернень від мешканців району до органів влади вищого рівня збільшився в порівнянні з минулим роком на 150 звернень, а саме: надійшло 1693 звернення із загальної кількості 2297. Найбільша кількість звернень (1410) надходить на розгляд з «урядової гарячої лінії» за дорученням Харківської обласної державної адміністрації.

За звітний період у 2019 році надійшло 57 колективних звернень від 1274 громадян, що склало 2,5 % від загальної кількості. За аналогічний період минулого року надійшло 102 колективних звернення. Питання, порушені у зверненнях громадян стосувались ремонту доріг, оформлення земельних ділянок, проведення індивідуального газового опалення квартир тощо. Заявникам надані відповідні роз'яснення, в тому числі і про порядок оскарження прийнятих рішень.

Протягом 2019 року повторних звернень не надходило.

Актуальними залишаються питання надання матеріальної допомоги, нарахування субсидії, надання пільг на проїзд в транспорті.

За 2019 рік одноразової матеріальної допомоги мешканцям району призначено на суму 1 137 800 грн., в тому числі учасникам бойових дій на суму – 35700 грн. та сім'ям загиблих – 8 000 грн.

За видами звернень всі 2297 – заяви.

Відповідно до частини 5 пункту 1 Указу особлива увага приділялася вирішенню проблем, з якими зверталися інваліди, ветерани війни та праці, громадяни, які потерпіли внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері, матері-героїні та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Від зазначених категорій населення надійшло 429 звернень, що склало 19 % звернень від загальної кількості. Найчастіше дані категорії населення піднімали питання відсутність водопостачання, призначення субсидії, отримання путівок, ремонту доріг, оздоровлення дітей пільгових категорій, переведення на індивідуальне опалення. За звітний період найбільш характерні звернення надходили від учасників бойових дій щодо виділення матеріальної допомоги. Всі заяви вирішено позитивно.

Відповідно до вимог вищезазначеного Указу чітко дотримується графік особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації як в райдержадміністрації так і за місцем проживання громадян. За 2019 рік головою райдержадміністрації було проведено 43 особистих прийоми, в т. ч. 21 виїзний в Хорошівській, Кулиничівській Бабаївській, Будянській, Височанській селищних радах та Котлярівській, Слобожанській, Малороганській, Липецькій, Глибоківській, Веселівській, Тернівській, Вільхівській та Лук'янівській сільських радах. Під час прийомів порушені найбільш актуальні та такі, що потребують невідкладного реагування питання, які стосувались ремонту місцевих доріг, водопостачання, медицини, соціального захисту, виділення матеріальної допомоги. Під час прийомів надано доручення відповідним службам та взято на контроль їх виконання.

За 2019 рік було проведено 22 особистих прийоми, на яких прийнято 116 громадян.

Заступниками голови райдержадміністрації проведено 78 особистих прийомів та 76 виїзних за місцем проживання громадян. На особистих прийомах заступників прийнято 596 громадян від яких надійшло на розгляд 348 звернень.

Питання роботи із зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі у голови, заступників голови, у керівника апарату. Так у 2019 ці питання тричі розглядалися на засіданнях колегії районної державної адміністрації 27 лютого 2019 року. За результатами видано розпорядження районної державної адміністрації від 28 лютого 2019 року № 59 «Про стан роботи із зверненнями громадян та запитами на отримання публічної інформації, що надійшли на розгляд до райдержадміністрації протягом 2018 року», 25 липня 2019 року розпорядження від 26 липня 2019 року № 206 «Про стан роботи із зверненнями громадян за підсумками I півріччя 2019 року» та 26 вересня 2019 року розпорядження від 01 жовтня 2019 року № 261 «Про стан роботи із зверненнями громадян в управліннях, відділах та інших структурних підрозділах райдержадміністрації за 9 місяців 2019 року».

З метою надання безоплатної первинної правової допомоги населенню району організована спільна робота юридичного відділу райдержадміністрації з Мереф'янським бюро правової допомоги: за 2019 рік було надано безоплатну правову допомогу 144 громадянам. Найчастіше громадяни звертались за допомогою стосовно неправомірних дій (на їхню думку) посадових осіб, спірних питань щодо оформлення та користування земельними ділянками; реєстрації місця проживання або перебування осіб.

На виконання частини 5 пункту 5 Указу щомісяця складаються статистичні довідки щодо кількості звернень громадян, порушених питань, наслідків їх вирішення, аналізується додержання графіків особистих прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації, в т.ч. виїзних. Постійно аналізуються та узагальнюються питання, порушені у зверненнях громадян. Щокварталу складаються аналітичні довідки, які заслуховуються на апаратних нарадах у голови райдержадміністрації.

На виконання пункту 3 Указу забезпечено проведення засідань постійно діючої комісії райдержадміністрації з питань розгляду звернень громадян.

За матеріалами особистих прийомів щомісячно відбуваються засідання постійно діючої комісії райдержадміністрації з питань розгляду звернень

громадян з керівництвом місцевих органів влади розглядаються найбільш актуальні проблеми, якими переймаються мешканці району. За 2019 рік проведено 12 засідань, в тому числі 6 виїзних засідань, які було проведено в Південноміській раді, Вільхівській сільській раді, Коротичанській, Будянській, Хорошівській та Височанській селищних радах.

Щомісяця, з урахуванням даних з початку року, складаються статистичні звіти по зверненнях, що надійшли на розгляд до райдержадміністрації із застосуванням класифікатора звернень, затвердженого постановою КМУ від 24 вересня 2008 року № 858.

Робота із зверненнями громадян постійно вдосконалюється, вивчаються і узагальнюються нові форми і методи у практиці роботи із зверненнями та організації особистого прийому громадян та знаходиться на постійному контролі у керівництва райдержадміністрації.

Головний спеціаліст відділу забезпечення  
доступу до публічної інформації  
та по роботі із зверненнями громадян  
апарату райдержадміністрації

Олена ЦИБА