

Довідка
про підсумки роботи із зверненнями громадян та вжиті заходи, спрямовані
на забезпечення реалізації та гарантування конституційного права
громадян на звернення протягом 2017 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».

Протягом 2017 року до районної державної адміністрації надійшло 2590 звернень. Аналізуючи дані щодо надходження звернень громадян, слід відмітити, що спостерігається збільшення кількості звернень громадян (на 12 %), у порівнянні з аналогічним періодом минулого року. Із загальної кількості звернень на особистому прийомі надано від громадян 752, що на 18 % менше минулого періоду, надійшло поштою – 1838 (збільшення на 32%), надійшло від обласної державної адміністрації - 215 (збільшення на 10 %), безпосередньо від громадян – 259 (збільшення на 13 %).

За звітний період у 2017 році колективних звернень надійшло 91, що склало 3,5 % від загальної кількості. За аналогічний період минулого року надійшло 129 звернень. До районної державної адміністрації протягом 2017 року з урахуванням колективних звернень звернулись 2118 громадян, що на 6,8 % менше минулого року. 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, частина звернень вирішено позитивно.

Протягом 2017 року надійшло 10 повторних звернень. Основною причиною надходжень таких звернень є незгода з результатами розгляду (на думку заявника).

На виконання вимог Постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року застосовується Класифікатор звернень громадян.

У зверненнях, що надійшли протягом 2017 року, порушено 2866 питань (збільшення на 53 %).

За характером основних питань, що порушували громадяни, вагоме місце займають питання комунального господарства – 20 %, соціального захисту – 5.

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

За 2017 рік одноразової матеріальної допомоги мешканцям району призначено на суму 621,52 тис. грн., в тому числі 83 учасникам бойових дій (112, 5 тис. грн.) та 11сім`ям загиблих на суму (39 тис. грн.)

На 20 % збільшилась кількість звернень з питань житлово-комунального господарства. Значна кількість звернень надійшла від громадян щодо переведення на індивідуальне опалення квартир у зв'язку з відключенням будинків від центрального тепlopостачання на території Покотилівської та

Будянської селищних рад. Також значна кількість звернень надійшла з питань, що стосується роботи Харківського відділення ПАТ «Харківгаз» (встановлення індивідуальних лічильників, правильності зняття показників газопостачання, перерахунку оплати за газопостачання). Всі звернення розглянуто та направлено запити до відповідних інстанцій. Громадянам надані ґрунтовні роз'яснення стосовно вирішення порушених ними питань.

За звітний період на 45% зменшилась кількість звернень з питань охорони здоров'я. Звернення стосувались питань надання допомоги на лікування, видачі інсуліну, забезпечення ліками за програмою «Доступні ліки». Так гр. Мельник Т. А., мешканка сел. Покотилівка була забезпечена безкоштовним інсуліном за пільговими рецептами.

З питань аграрної політики і земельних відносин на 10,3% зменшилась кількість звернень. Звернення стосувались питань приватизації земельних ділянок, отримання земельних ділянок пільговими категоріями, та оренди земельних ділянок.

За видами звернень всі 2590 – заяви.

За допомогою до райдержадміністрації переважно зверталися найменш соціально захищені категорії громадян, люди похилого віку, громадяни, які значною мірою втратили здоров'я і працездатність. Так, за звітний період до райдержадміністрації звернулось 615 пенсіонера, що на 11,5 % більше минулого року; робітників – 12, працівників бюджетної сфери – 10, підприємців – 2, безробітних – 10. Найчастіше порушувані ними питання стосуються надання матеріальної допомоги, пільгового проїзду, оформлення субсидії, реструктуризації боргу за газопостачання.

До районної державної адміністрації протягом 2017 року інваліди Великої Вітчизняної війни не зверталися.

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 507 звернень, що склало 20 % звернень від загальної кількості (порівняно з 2016 роком зменшилось на 24 %). 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 путівок для санаторно-курортного лікування. Всі заяви вирішено позитивно.

Для забезпечення виконання вимог п. 1 Указу Президента вживалися заходи щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням термінів, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам, з'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, систематичного аналізу випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян. У районній державній адміністрації забезпечено проведення першочергового прийому громадян згідно з частиною 4 пункту 1 Указу, а також

приділяється особлива увага щодо вирішення звернень від ветеранів війни та праці, інвалідів, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітним сім'ям, самотніми матерями тощо. Звернення від зазначених категорій населення розглядаються особисто головою райдержадміністрації.

За результатами розгляду звернень громадян, що надійшли до райдержадміністрації, 554 (21%) - звернення вирішено позитивно, на – 1856 (72 %) звернень надано роз'яснення, відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» - 89 (3,4%) звернення надіслано для розгляду за належністю. Так до голови райдержадміністрації на особистому прийомі звернулася мешканка сел. Васищево щодо встановлення газового лічильника в квартирі. Питання було оперативно вирішено.

Відповідно до вимог вищезазначеного Указу чітко дотримується графік особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації як в райдержадміністрації так і за місцем проживання громадян. За 2017 рік головою райдержадміністрації було проведено 46 особистих прийомів в т. ч. 23 виїзних, а саме: в Південній міській раді, Будянській, Васищівській, Пісочинській, Бабаївській, Покотилівській, Коротичанській, Березівській, Безлюдівській, Куличівській, Хорошівській селищних радах та в Малороганській, Вільхівській, Лизогубівській, Циркунівській, Котлярівській, Веселівській, Лук'янівській, Яковлівській Тернівській, Слобожанській, Глибоківській та Липецькій сільських радах. З питань об'єднання Липецької територіальної громади головою було проведено додатково виїзні прийоми в Липецьку, Тернівську, Лук'янівську, Циркунівську, Слобожанську, Русько-Тишківську та Веселівську сільські ради, де було прийнято 55 громадян. Першим заступником та заступником голови – керівником апарату райдержадміністрації проведено 39 особистих прийомів та 39 виїзних за місцем проживання громадян. На особистих прийомах голови та його заступників прийнято 650 громадян

В зв'язку з відключенням будинків від центрального теплопостачання на території Покотилівської та Будянської селищних рад здійснювались позачергові виїзні прийоми громадян головою разом з начальником житлово-комунального господарства та будівництва райдержадміністрації двічі на тиждень.

Звернень щодо недоліків у роботі районної державної адміністрації, посадових осіб, не надходило.

Порушень посадовими особами районної державної адміністрації положень Закону України «Про звернення громадян» не було та відповідні посадові особи до встановленої законодавством відповідальності не притягувались.

Питання щодо стану роботи із зверненнями громадян розглядаються на засіданні колегії районної державної адміністрації. Так, дане питання було розглянуто на засіданні колегії районної державної адміністрації 23 лютого 2017 року та 28 вересня 2017 року, за результатами видані розпорядження районної державної адміністрації від 24 лютого 2017 року № 81 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2016 році», від 29 вересня 2017 року № 658 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян за 9 місяців 2017 року», які доведені до виконання структурним підрозділам райдержадміністрації та надані рекомендації щодо вжиття аналогічних заходів виконавчим органам місцевих рад району. Інформація щодо засідання колегії районної державної

адміністрації висвітлюється на офіційному сайті районної державної адміністрації. У засіданнях беруть участь керівництво райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, голови місцевих рад району, керівники установ, підприємств району, представники правоохоронних органів, громадських організацій та ЗМІ.

Для удосконалення роботи із зверненнями громадян, роз'яснення конституційних прав і свобод людини й громадянина постійно висвітлюється робота районної державної адміністрації на офіційному сайті, районній газеті «Трибуна трудящих»

З метою забезпечення реалізації та гарантування конституційних прав громадян на звернення та удосконалення роботи зі зверненнями громадян у райдержадміністрації функціонує телефонна «гаряча лінія», з понеділка по четвер з 08.00 до 17.00 та п'ятницю з 08.00 до 15.45.

Надання безоплатної первинної правової допомоги здійснюється через громадську приймальню з надання безоплатної первинної правової допомоги при Харківській районній державній адміністрації. Протягом 12 місяців 2017 року за допомогою звернулось 260 громадян.

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.

Згідно встановленого графіка, проводилася перевірка виконання виконавчими органами місцевих рад делегованих повноважень органів виконавчої влади. З початку року було перевірено Будянську, Коротичанську, Безлюдівську, Покотилівську, Бабаївську, Хорощівську селищну раду та Вільхівську, Яковлівську сільські ради. Під час перевірки місцевим радам надано методичну та консультаційну допомогу. За результатами перевірки складено відповідні довідки, що направлені радам для вжиття відповідних заходів.

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, на яких керівництвом райдержадміністрації разом з керівництвом місцевих органів влади та районними службами розглядаються найбільш актуальні проблеми, якими переймаються мешканці району. За звітний період проведено 12 засідань, в тому числі 6 виїзних засідання, які було проведено в Південноміській раді, Васищівській, Височанській, Безлюдівській, Покотилівській та Малороганській сільській раді.

На офіційному сайті райдержадміністрації (<http://khrda.gov.ua>) розміщено інформацію про роботу райдержадміністрації з питань звернень громадян, Крім того оприлюднені графіки особистих та виїзних прийомів керівництвом та начальниками структурних підрозділів райдержадміністрації, графік особистих прийомів керівництвом облдержадміністрації, розміщено довідки про роботу із зверненнями громадян. Діє рубрика «Зворотній зв'язок»,

де розміщено форма для надсилання електронних звернень.

Відповідно до вимог чинного законодавства, робота із зверненнями громадян в райдержадміністрації забезпечується за всіма напрямками і перебуває під постійним контролем керівництва райдержадміністрації.

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

Г.В.Сичова