

# ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 4

**СПІЛЬНОГО ЗАСІДАННЯ КОЛЕГІЇ**

**ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

**ТА ЗБОРІВ АДМІНІСТРАТИВНО – ГОСПОДАРСЬКОГО**

**АКТИВУ ОБЛАСТІ**

**від 25 серпня 2010 року**

**6. Рішення стосовно питання про стан роботи із зверненнями громадян щодо виконання Закону України «Про звернення громадян» і Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про чергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування» за І півріччя 2010 року розглянуто без обговорення.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Розглянувши питання про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації у 1 півріччі 2010 року, колегія обласної державної адміністрації відмічає, що в області склалася певна система роботи із зверненнями громадян.

Обласною державною адміністрацією, її відділами та управліннями, райдержадміністраціями продовжувалася робота щодо вдосконалення форм і методів роботи зі зверненнями громадян. Вживалися заходи щодо забезпечення цієї роботи як пріоритетного напрямку діяльності органів виконавчої влади.

За звітний період до облдержадміністрації надійшло 3416 звернень, що на 1,9 % менше аналогічного періоду минулого року.

Зменшилася кількість колективних звернень на 7,2 % (абсолютна кількість складає 324 звернення).

За видами звернень домінують заяви та клопотання щодо вирішення певних питань - 98,6 %, 1,2 % - скарги, 0,2 % - пропозиції.

На 35 % збільшилася кількість звернень, що надійшли з органів влади вищого рівня (за рахунок листів із Адміністрації Президента України).

Застосовується Класифікатор звернень громадян на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.08 № 858.

По зверненнях, що надійшли до облдержадміністрації протягом півріччя, вжито необхідних заходів, надано вичерпні відповіді і пояснення. 6,1 % порушених питань вирішено позитивно, по 51,5 % звернень надані роз’яснення щодо шляхів вирішення питань, 27,9 % звернень, відповідно до ст.7 Закону

2

України «Про звернення громадян», надіслано за належністю, 0,6 % листів повернено заявникам відповідно до ст. 5 зазначеного закону, 0,1 % звернень не

підлягає розгляду згідно зі ст. 8 Закону України «Про звернення громадян», 13,7 % листів у стадії розгляду та остаточного вирішення.

З розрахунку на 10 тис. населення (середньообласний показник 14) найбільше звернень надійшло із Зміївського, Краснокутського, Лозівського, Харківського (по 18), Золочівського (17) районів області, міст Чугуєва (19), Первомайського (18), Люботина (16).

Усього в листах порушено 3799 різноманітних питань, що відповідає рівню минулого року.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем соціально незахищених категорій громадян: ветеранів війни та праці, інвалідів, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів тощо.

Листи інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України розглядалися особисто головою обласної державної адміністрації. Забезпечено проведення першочергового особистого прийому громадян зазначених категорій.

Актуальними залишаються питання соціального захисту (27,6 %), комунального господарства (15,9 %), охорони здоров’я (10,4 %), аграрної політики та земельних відносин (9,5 %), житлової політики (8,8 %).

За звітний період мали місце надання формальних відповідей заявникам, з порушенням встановлених керівництвом облдержадміністрації термінів розгляду (Головне управління житлово-комунального господарства та розвитку інфраструктури Харківської обласної державної адміністрації, Дергачівська райдержадміністрація, Харківська регіональна філія ДП «Центр ДЗК»).

Розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 06.05.10 № 223 затверджено графік проведення особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації, щокварталу затверджується графік проведення виїзних прийомів. За звітний період керівництвом облдержадміністрації проведено 77 прийомів, у тому числі 33 виїзні, прийнято 391 громадянин.

Створені умови для участі заявників у перевірці поданих ними звернень, можливості знайомитися з матеріалами перевірок.

Відділом роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації за звітний період проведені перевірки стану роботи та організації контролю за розглядом звернень громадян у 6 райдержадміністраціях.

Основними недоліками в організації роботи із зверненнями громадян є наступне:

недотримання вимог чинної Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об‘єднаннях

3

громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, що затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (Барвінківська, Краснокутська, Печенізька, Шевченківська райдержадміністрації);

відсутність письмових відповідей громадянам за результатами їх усних звернень на особистих прийомах керівництва райдержадміністрацій.

У рамках днів контролю проводилися виїзні перевірки стану виконання доручень, наданих керівництвом області райдержадміністраціям за результатами розгляду звернень громадян, що надійшли з органів влади вищого рівня.

Крім того, згідно з затвердженим графіком, проведено 4 перевірки стану організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації.

Керівництвом облдержадміністрації систематично проводилися «прямі телефонні лінії» в редакціях обласних газет «Слобідський край», «Вечірній Харків», виступи на обласному радіо.

Для надання кваліфікованої допомоги громадянам із правових питань в облдержадміністрації працювала безкоштовна юридична консультація, проводилася широка роз’яснювальна робота з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

З метою забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення та особистий прийом, обов’язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильного виконання норм чинного законодавства про звернення громадян колегія обласної державної адміністрації вважає за необхідне:

1. Інформацію заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації Хоми В.В. взяти до відома.

2. Надіслати довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян за перше півріччя 2010 року головам райдержадміністрацій, керівникам управлінь, відділів та інших структурних підрозділів обласної державної адміністрації для відповідного реагування та вжиття заходів щодо посилення контролю за роботою із зверненнями громадян.

3. Заступникам голови обласної державної адміністрації, головам райдержадміністрацій, начальниками управлінь, відділів та інших структурних підрозділів облдержадміністрації:

3.1. Підвищити відповідальність державних службовців за безумовне дотримання вимог Конституції України та Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 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» шляхом:

недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням термінів, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам;

4

викорінення практики визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз’яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень;

створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень;

з’ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, систематичного аналізу випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень;

посилення контролю за ходом розгляду звернень громадян у підвідомчих структурних підрозділах;

поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян, притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, у тому числі до дисциплінарної, за неналежне виконання службових обов’язків щодо розгляду звернень громадян;

3.2. Вжити невідкладних заходів щодо забезпечення безумовного дотримання графіків особистого прийому громадян, у т.ч. виїзних, надання громадянам відповідей відповідно до вимог чинного законодавства.

4. Головам райдержадміністрацій, начальникам управлінь, відділів та інших структурних підрозділів облдержадміністрації:

4.1. Забезпечити дотримання вимог 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, у засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, а також застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858;

4.2. Щомісяця, з урахуванням кількості звернень із початку року, проводити аналіз і узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних і колективних, виявляти причини, що їх породжують, вживати заходів для розв’язання найбільш актуальних проблем. Звіти за показниками Класифікатора у порівнянні з відповідним періодом минулого року надавати до обласної державної адміністрації через відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації щокварталу, до 5 числа місяця, наступного за кварталом.

5. Керівництву Головного управління житлово-комунального господарства та розвитку інфраструктури Харківської обласної державної адміністрації (Дорошенко С.М.), Харківської регіональної філії Державного підприємства «Центр ДЗК» (Шаповалов А.М.) вжити невідкладних заходів щодо недопущення випадків порушення термінів розгляду звернень громадян.

6. Райдержадміністраціям надавати до обласної державної адміністрації інформацію щодо дотримання графіків проведення особистого та виїзних прийомів керівництвом райдержадміністрацій щопонеділка за попередній тиждень (додаток до розпорядження) на електронну адресу: [zvernennya@kharkivoda.gov.ua](mailto:zvernennya@kharkivoda.gov.ua).

5

7. Відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (Гравнова Т.А.) підготувати проект розпорядження голови облдержадміністрації із зазначеного питання з визначенням конкретних завдань щодо організації роботи із зверненнями громадян та усунення недоліків.

**Голова обласної державної**

**адміністрації, голова колегії М.М. ДОБКІН**

Хома В.В.

Цирдава І.С.