

**Про стан роботи із зверненнями  
громадян у Шацькій селищній раді  
за підсумки 2019 року**

На виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» Шацькою селищною радою протягом 2018 року проводилась систематична цілеспрямована робота, спрямована на забезпечення конституційного права громадян селищної ради на звернення.

Розпорядження селищного голови від 03.04.2017 року № 22-р затверджено Порядок розгляду письмових звернень громадян в Шацькій селищній раді та Порядок організації особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом Шацької селищної ради, згідно з якими забезпечується реєстрація та розгляд письмових звернення громадян та тих, з якими громадяни звертаються на особистих та виїзних прийомах.

Відповідно до цих Порядків, Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», упорядковано графіки особистого прийому громадян у селищній раді, а саме: передбачено проведення особистого прийому громадян не рідше чотирьох разів на місяць, у тому числі двох особистих виїзних прийомів громадян. Графіки прийомів громадян поновлюються щорічно, або в разі зміни керівництва селищної ради.

На виконання пункту 3 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», з метою вжиття додаткових заходів щодо поліпшення рівня організації роботи із зверненнями громадян, спрямованих на вдосконалення реалізації конституційного права громадян на звернення до органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб цих органів, оскарження їх дій та бездіяльності, відновлення порушених прав і законних інтересів громадян, при Шацькій селищній раді утворено комісію з питань розгляду звернень громадян в Шацькій селищній раді, Положення про яку та персональний склад якої затверджено розпорядженням селищного голови від 07.02.2017 року № 5-р.

З метою створення необхідних умов для зворотнього зв'язку, надання інформаційних послуг, оперативного реагування на гострі проблеми мешканців селищної ради та невідкладного вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян в Шацькій селищній раді функціонує «пряма телефонна лінія» за телефоном 20 407.

На виконання підпункту 9 пункту 1 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», починаючи з 03 квітня 2017 року, в селищній раді запроваджено функціонування телефонного зв'язку з населенням - «Телефон

довіри». Положення про функціонування «телефону довіри» в Шацькій селищній раді затверджено розпорядженням селищного голови від 03.04.2017 року № 21-р.

Працівниками селищної ради проводиться всебічна роз'яснювальна робота з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом. З цією метою оприлюднюються графіки прийому громадян керівництвом Волинської обласної адміністрації та ради, Шацької районної адміністрації та ради, селищної ради на дошках оголошень в селищній раді, адміністративних приміщеннях Прип'ятського та Самійличівського старостинських округів. Крім того графіки прийому громадян керівництвом селищної ради оприлюднюються у громадсько-політичній газеті «Шацький край» та офіційному веб-сайті селищної ради.

Для створення умов по реалізації конституційних прав громадян на інформацію, з метою забезпечення відкритості у діяльності органу місцевого самоврядування на офіційному веб-сайті селищної ради заведено рубрику «Звернення громадян», де громадяни селищної ради можуть ознайомитись із графіками прийомів, нормативно-правовою базою з питань роботи із зверненнями громадян, видами звернень громадян, розмішено зразки заяв, пропозицій та скарг громадян, які вони можуть подати до органу місцевого самоврядування. Громадяни можуть надіслати до селищної ради електронне звернення, подати електронну петицію, зателефонувати на скайп (shsrada1). На сайті розміщені актуальні питання щодо звернень громадян та перелік питань, вирішення яких відноситься до компетенції селищної ради.

Всього за 2019 рік до селищної ради надійшло 1006 звернень (письмових - 986), що на 87 звернень більше, ніж за 2018 рік, з них колективних - 16 (на 3 звернення менше ніж за 2018 рік), від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій - 40, від інвалідів, ветеранів праці, дітей війни - 22, від багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь - 1, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи до селищної ради не зверталися у 2019 та 2018 роках. На особистому прийомі у заступника селищного голови та секретаря побувало 2 громадян (на 15 звернень менше ніж за 2018 рік). Найбільше звернень стосується земельних питань - 764, що складає майже **75.9%** від усіх звернень громадян (про надання земельних ділянок під житлову забудову та для ведення особистого селянського господарства, про затвердження проектів землеустрою та технічних документів і передачу у власність земельних ділянок громадянам, про вилучення з користування земельних ділянок, про надання дозволів на зміну цільового призначення земельних ділянок тощо), питань соціального захисту - 111 звернень, питань комунального господарства - 60 звернень, питання транспорту та зв'язку - 3, житлові питання - 12, інші - 56 звернення.

Письмові відповіді на всі звернення надавалися вчасно згідно термінів, встановлених законодавством про звернення громадян. За результатами розгляду звернень впродовж 2019 року встановлено наступне:

- на 34 звернення ( 3.4% ) надані роз'яснення,
- 539 звернень ( 53.6% ) вирішено позитивно,
- 101 звернення (10.0%) відмовлено у задоволенні,
- 332 звернень (33.0%) становлять інші дії згідно з пп.9.4. - 9.6. Класифікатора

звернень громадян, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», порівнюючи з 2017 роком - 84 звернень. Питання, які не є остаточно вирішеними,

залишаються на контролі в заступника селищного голови та секретаря селищної ради.

Відділом організаційно-правового забезпечення виконавчого комітету селищної ради систематично аналізується робота із зверненнями громадян за термінами розгляду звернень, за підсумками кварталів та року відповідно до Методики оцінювання рівня роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 року № 630.

У 2019 році щокварталу на засіданні виконкому розглядались питання про стан роботи зі зверненнями громадян.

Діловодство за зверненнями громадян у Шацькій селищній раді ведеться відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348. Для роботи із зверненнями використовується електронна програма «Звернення громадян», через яку ведеться реєстрація пропозицій, заяв та скарг, контроль за термінами їх розгляду. Реєстрації звернень громадян проводиться з врахуванням Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 року № 858. З електронної програми роздруковуються реєстраційно-контрольні картки, які показують хід проходження звернення. Матеріали розгляду звернень формуються в окремі справи.

З 01.01.2018 року у відділ організаційно-правового забезпечення виконавчого комітету селищної ради введено посаду головного спеціаліста з питань роботи із зверненнями громадян.

Роботу селищної ради із зверненнями громадян у 2019 році можна вважати задовільною. В цілому селищна рада дотримується вимог 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» та 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, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

**Відділ організаційно-правового  
забезпечення виконавчого  
комітету селищної ради**