

ДОВІДКА

про проведення моніторингу рівня організації роботи та стану додержання вимог законодавства про звернення громадян у Костянтинівській райдержадміністрації станом на 19 березня 2019 року

| № | Назва показника* <i>(тільки для розділу III)</i> | Рівень організації роботи із зверненнями громадян | Оцінка <i>(необхідне підкреслити)</i> | Пропозиції |
|--|--|--|---|--|
| I. Стан дотримання законодавства та діловодства за зверненнями громадян | | | | |
| 1. | Дотримання порядку реєстрації звернень громадян на реєстраційно-контрольних картках чи в журналах реєстрації, ведення карток (журналів) обліку особистого прийому громадян | <p>1.1. Порядок реєстрації звернень громадян дотримується / <u>не дотримується</u> / <i>(необхідне підкреслити)</i>, згідно з вимогами Інструкції № 348.</p> <p>1.2. Письмові та усні звернення реєструються на реєстраційно-контрольних картках. У процесі автоматизованої реєстрації шляхом введення елементів у програмний комплекс IBM Lotus Notes формується банк реєстраційних даних.</p> <p>1.3. Звернення громадян на урядову «гарячу лінію», що надходять на розгляд до райдержадміністрації, реєструються окремо, тобто відсутня наскрізна нумерація. Облік вказаних звернень ведеться за допомогою введення даних у програмний засіб MS Excel та заповнюються реєстраційно-контрольні картки.</p> <p>1.3. Ведення карток обліку особистого прийому громадян <u>відповідає</u> / <u>не відповідає</u> / вимогам Інструкції № 348 <i>(необхідне підкреслити)</i>.</p> <p>1.4. Навести приклади. додати копії окремих карток, сторінок журналів: - звернення гр. Кулік Л.П. на виїзному прийомі голови РДА від 11 січня 2019 року № К-4-17-1 стосовно надання житла; - звернення гр. Жаркова В.М. на урядову «гарячу лінію» від 04 березня 2019 року № Ж-15-23 (ЖА-9114277) з питання незадовільного стану ґрунтової дороги.</p> | <p>- <u>відповідає</u> вимогам, <u>встановленим законодавством</u>;</p> <p>- <u>не повністю відповідає</u> вимогам, <u>встановленим законодавством</u>;</p> <p>- <u>не відповідає вимогам встановленим законодавством</u></p> | <p>1. Рекомендовано:</p> <p>1.1. Привести у відповідність з Інструкцією № 348 порядок реєстрації звернень громадян</p> <p>1.2. Забезпечити централізовану реєстрацію звернень громадян в єдиному банку реєстраційних даних</p> |
| 2. | Дотримання порядку формування справ і картотек за зверненнями громадян та їх комплектація | <p>2.1. Порядок формування справ за зверненнями громадян, їх комплектація та обкладинка <u>відповідають</u> / <u>не повністю відповідають</u> / <u>не відповідають</u> вимогам Інструкції № 348 <i>(необхідне підкреслити)</i>.</p> <p>2.2. Навести приклади. додати копії окремих справ та карток: - звернення гр. Ковтун В.В. від 19 лютого 2019 року № К-17-5-1 з приводу надання матеріальної допомоги на лікування. Заявниці надані роз'яснення (відповідь від 27 лютого 2019 року № К-17-5-1). Справа за зверненням гр. Ковтун В.В. сформована правильно.</p> | <p>- <u>відповідає вимогам, встановленим законодавством</u>;</p> <p>- <u>не повністю відповідає</u> вимогам, <u>встановленим законодавством</u>;</p> <p>- <u>не відповідає</u></p> | |

| | | | | |
|----|--|--|---|--|
| | | | вимогам встановленим законодавством | |
| 3. | Дотримання строку розгляду звернень громадян | <p>3.1. Строки розгляду звернень громадян <u>відповідають</u> / не відповідають / вимогам статті 20 Закону України «Про звернення громадян» <i>(необхідне підкреслити)</i>.</p> <p>3.2. Рішення про постановку та зняття звернень громадян з контролю приймаються <u>у відповідності</u> / не відповідно до вимог Інструкції № 348 <i>(необхідне підкреслити)</i>.</p> <p>3.3. Випадків перенесення термінів розгляду звернень громадян не встановлено.</p> <p>3.3.1. Навести приклади, додати копії окремих карток, сторінок журналів: - звернення гр. Нікітіної Н.Ф. на урядову «гарячу лінію» від 24 січня 2019 року № Н-6-17 з питання відключення послуги газопостачання розглянуто в строк, 01 лютого 2019 року надані роз'яснення стосовно вирішення даного питання.</p> | <p>- <u>відповідає</u> вимогам, встановленим законодавством;</p> <p>- не повністю відповідає вимогам, встановленим законодавством;</p> <p>- не відповідає вимогам встановленим законодавством</p> | |
| 4. | Дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам | <p>4.1. <u>Строки та порядок пересилання</u> звернень громадян іншим уповноваженим органам або їх повернення заявникам з відповідними роз'ясненнями <u>дотримуються</u> /не дотримуються/ вимог ст.ст. 5, 7 Закону України <i>(необхідне підкреслити)</i>.</p> <p>4.2. <u>Складаються</u> / не складаються / реєстри відправки, які <u>правильно</u> /не правильно/ оформлюються <i>(необхідне підкреслити)</i>.</p> <p>4.3. Навести приклади, додати копії окремих супровідних листів, усіх видів реєстрів: - колективне звернення гр. Лактіонової І.Ю. від 27 серпня 2018 року № Л-65-14-2 з питання відмови у безкоштовному проїзді дитини з інвалідністю у міському транспорті направлено для розгляду за належністю до Іллінівської ОТГ листом від 31 серпня 2018 року № Л-65-14-2, про що письмово повідомлено заявника.</p> | <p>- <u>відповідає</u> вимогам, встановленим законодавством;</p> <p>- не повністю відповідає вимогам, встановленим законодавством;</p> <p>- не відповідає вимогам встановленим законодавством</p> | |
| 5. | Дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян (осіб з | <p>5.1. Порядок розгляду звернень, як окремих категорій громадян (осіб з інвалідністю внаслідок війни; Героїв України, РС, СП; жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня»), так і усіх інших осіб, що мають право на звернення <u>дотримується</u> / не дотримується <i>(необхідне підкреслити)</i>, як це передбачено Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008 та ст.ст. 14, 15, 16, 19 Закону України «Про звернення громадян».</p> | <p>- <u>відповідає</u> вимогам, встановленим законодавством;</p> <p>- не повністю відповідає</p> | |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | інвалідністю внаслідок війни; Героїв України, РС, СП; жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня») | <p>5.1.1. Відповіді на звернення осіб з інвалідністю внаслідок війни; Героїв України, РС, СП; жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» <u>надаються</u> / не надаються за підписом голови райдержадміністрації <i>(необхідне підкреслити)</i>.</p> <p>5.2. <u>Забезпечено</u> / не забезпечено об'єктивний, всебічний і вчасний розгляд звернень громадян <i>(необхідне підкреслити)</i>.</p> <p>5.3. <u>Надаються</u> / не надаються роз'яснення порядку оскарження прийнятих за результатами розгляду звернень рішень <i>(необхідне підкреслити)</i>.</p> <p>5.4. Навести приклади. додати копії окремих справ, карток за зверненнями пільгової категорії громадян: - звернення пенсіонерки гр. Кривошеєвої М.Т. від 18 лютого 2019 року № К-16-4-1 на «Пряму лінію» голови РДА стосовно сприяння у налагодженні перевезень у робочі дні за маршрутом Костянтинівка – Маркове. Надані роз'яснення, розглядається можливість позитивного вирішення питання.</p> | вимогам, встановленим законодавством; - не відповідає вимогам встановленим законодавством | |
| II. Стан організації роботи із зверненнями громадян | | | | |
| 6. | Наявність затверджених графіка і порядку проведення особистого прийому громадян та їх дотримання | <p>6.1. Графіки особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги та особистого, виїзного прийомів громадян, керівництвом райдержадміністрації на I півріччя 2019 року, <u>затверджені</u> / не затверджені / <i>(необхідне підкреслити)</i> розпорядженням голови РДА від 20 грудня 2018 року № 675.</p> <p>6.1.1. Графіком <u>передбачено</u> / не передбачено / проведення особистого прийому 5 разів на місяць, у тому числі двох особистих виїзних прийомів громадян <i>(необхідне підкреслити)</i>.</p> <p>6.1.2. Графіки прийомів <u>дотримуються</u> / дотримуються не повністю / не дотримуються <i>(необхідне підкреслити)</i>.</p> <p>6.2. Порядок організації проведення особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, особистих, спільних, виїзних прийомів громадян <u>затверджений</u> / не затверджений / <i>(необхідне підкреслити)</i> розпорядженням голови РДА від 19 січня 2018 року № 22, зареєстрований в Головному територіальному управлінні юстиції у Донецькій області 23 лютого 2018 року за № 41/2483.</p> <p>6.3. Щомісячно <u>складається</u> / не складається / довідка про дотримання графіку особистих прийомів <i>(необхідне підкреслити)</i>.</p> <p>6.4. Навести приклади розгляду усних звернень громадян, надати копії графіку, документа про його затвердження, довідки про його дотримання, окремих справ</p> | - <u>відповідає</u> вимогам, встановленим законодавством; - не повністю відповідає вимогам, встановленим законодавством; - не відповідає вимогам встановленим законодавством | |

| | | | | |
|----|---|---|--|--|
| | | за контрольними усними зверненнями громадян: - звернення гр. Чернецької В.М. від 25 січня 2019 року № Ч-12-6-1 на виїзному прийомі голови РДА з питання великої напруги в електричній мережі. Під час прийому були надані відповідні доручення. Заявника поінформовано про позитивне вирішення питання 08 лютого 2019 року. | | |
| 7. | Наявність належним чином обладнаного приміщення для проведення особистого прийому громадян, розміщення актів законодавства, зразків оформлення звернень | 7.1. На виконання Закону України «Про безоплатну правову допомогу» створена громадська приймальня з надання безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції райдержадміністрації. <u>Наявне / відсутнє / належним чином обладнане приміщення для проведення прийомів громадян (необхідне підкреслити).</u> 7.2. Прийом проводиться на першому поверсі адмінбудівлі. Будівля райдержадміністрації обладнана пандусом та дзвінком виклику для осіб з інвалідністю з обмеженням руху, телефонним зв'язком та необхідними меблями. 7.2.1. Акти законодавства, інформаційні буклети, зразки оформлення звернень та інші документи, відомості про посадових та службових осіб, які ведуть особистий прийом, їх взаємозаміна, графіки прийому, місцезнаходження відповідних структурних підрозділів, контактні телефони <u>розміщені / не розміщені / у доступному місці.</u> | - <u>відповідає</u> вимогам, <u>встановленим законодавством</u> ; - не повністю відповідає вимогам, встановленим законодавством; - не відповідає вимогам встановленим законодавством | |
| 8. | Наявність затвердженого графіка (порядку) роботи телефонної «гарячої лінії», або «телефону довіри» його дотримання, ведення обліку повідомлень громадян | 8.1. Графік / <u>порядок / роботи телефонної «Гарячої лінії» / «телефону довіри» / затверджений / не затверджений / розпорядженням голови РДА від 25 лютого 2014 року № 246 (у редакції розпорядження від 30 вересня 2016 року № 300).</u> 8.1.1. Графік / <u>порядок / роботи телефонної «Гарячої лінії» / «телефону довіри» / дотримується / не дотримується / (необхідне підкреслити).</u> 8.2. Повідомлення громадян <u>обліковуються / не обліковуються (необхідне підкреслити)</u> на реєстраційно-контрольних картках. 8.3. Навести приклади, додати копії окремих справ, карток: - звернення гр. Зубахіна М.В. на «Телефон довіри» Костянтинівської РДА від 12 березня 2019 року № 3-25-6-1 з питання відсутності електропостачання оперативно розглянуто та вжито відповідних заходів. Питання вирішено позитивно, про що повідомлено заявника листом від 19 березня 2019 року № 3-25-6-1. | - <u>відповідає</u> вимогам, <u>встановленим законодавством</u> ; - не повністю відповідає вимогам, встановленим законодавством; - не відповідає вимогам встановленим законодавством | |
| 9. | Проведення аналітичної роботи із зверненнями | 9.1. <u>Проводиться</u> аналітична робота із зверненнями громадян: аналізуються звернення громадян щодо виявлення найбільш актуальних проблем та вносяться пропозиції стосовно шляхів їх розв'язання; виявляються причини, що зумовлюють надходження повторних звернень громадян, безпідставну відмову в | - <u>відповідає</u> вимогам, <u>встановленим законодавством</u> ; | |

| | | | | |
|-----|--|--|--|--|
| | <p>громадян: аналізу звернень громадян щодо виявлення найбільш актуальних проблем та внесення пропозицій стосовно шляхів їх розв'язання; виявлення причин, що зумовлюють надходження повторних звернень громадян, безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників</p> | <p>задоволенні законних вимог заявників тощо.</p> <p>9.2. <u>Затверджений</u> план здійснення методичної допомоги структурним підрозділам та органам місцевого самоврядування Костянтинівського району, <u>проводяться</u> перевірки стану роботи зі зверненнями громадян в сільських радах та структурних підрозділах райдержадміністрації.</p> <p>9.3. <u>Проводяться «Дні контролю»</u> результатів розгляду звернень громадян за дорученням керівництва РДА.</p> <p>9.4. <u>Проводяться</u> засідання постійно діючої <u>комісії з питань розгляду звернень громадян.</u></p> <p>9.2. Згідно з графіком проводяться перевірки стану роботи зі зверненнями громадян в сільських, селищних радах та структурних підрозділах райдержадміністрації. У 2019 році проведено 2 перевірки, а саме у:</p> <p>9.2.1. Новодмитрівській сільській раді та управлінні агропромислового розвитку Костянтинівської РДА, де виявлені недоліки у роботі щодо ведення діловодства за зверненнями громадян, надані рекомендації по їх усуненню.</p> <p>9.3. Згідно з Положенням про деякі дорадчі органи райдержадміністрації з питань розгляду звернень громадян, затвердженим розпорядженням голови від 20 березня 2017 року № 70, а також планом, затвердженим рішенням постійно діючої комісії райдержадміністрації з питань розгляду звернень громадян від 21 грудня 2018 року № 12, кожен місяць проводяться засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян на чолі з головою Костянтинівської райдержадміністрації.</p> <p>9.4. Згідно з Положенням про порядок проведення в райдержадміністрації «Дня контролю» результатів розгляду звернень громадян, затвердженим розпорядженням голови від 13 березня 2019 року № 103, «День контролю» проводиться не рідше одного разу на місяць.</p> | <p>- не повністю відповідає вимогам, встановленим законодавством;</p> <p>- не відповідає вимогам, встановленим законодавством</p> | |
| 10. | <p>Проведення нарад, семінарів, засідань колегій або виконкомів з питань звернень громадян</p> | <p>10. Відповідно до затверджених планів <u>проводяться</u> наради, семінари, засідання виконкомів з питань звернень громадян.</p> <p>10.1. Навести приклади. додати копії окремих протоколів та матеріалів:</p> <p>10.1.1. Щосереді на апаратних нарадах при голові РДА заслуховується питання щодо стану роботи із зверненнями громадян.</p> <p>10.1.2. Підсумки роботи із зверненнями громадян заслуховуються на засіданнях колегії райдержадміністрації. За 2018 рік підсумки заслухані на засіданні колегії 20 лютого 2019 року.</p> | <p>-<u>відповідає вимогам, встановленим законодавством;</u></p> <p>- не повністю відповідає вимогам, встановленим законодавством;</p> <p>- не відповідає</p> | |

| | | | | |
|-----|---|---|--|--|
| | | | вимогам встановленим законодавством | |
| 11. | Планування роботи із зверненнями громадян | 11. Складаються плани роботи відповідальних за роботу зі зверненнями громадян, комісій з розгляду звернень громадян, семінарів, нарад, стажувань, перевірок, «Днів контролю». | - <u>відповідає</u> вимогам, встановленим законодавством; - не повністю відповідає вимогам, встановленим законодавством; - не відповідає вимогам встановленим законодавством | |
| 12. | Систематичне інформування керівництва органу виконавчої влади про стан роботи із зверненнями громадян | 12.1. Керівництво систематично <u>інформується</u> про стан роботи із зверненнями громадян. 12.2. Складаються шоквартальні та щомісячні інформаційно-аналітичні довідки та звіти, інформаційні записки про виконання власних доручень та доручень органів влади вищого рівня з питань звернень громадян. | - <u>відповідає</u> вимогам, встановленим законодавством; - не повністю відповідає вимогам, встановленим законодавством; - не відповідає вимогам встановленим законодавством | |
| 13. | Розміщення на веб-сайті органу виконавчої влади (окремій веб-сторінці) узагальнених | 13.1. Створений і працює веб-сайт Костянтинівської РДА. В розділі «Звернення громадян» розміщуються узагальнені матеріали про організацію роботи зі зверненнями громадян, графіки особистих, спільних, виїзних прийомів громадян, «Прямої лінії» тощо. 13.2. Забезпечено можливість подання електронного звернення на визначену електронну адресу та шляхом заповнення електронної форми, яка розміщена на | - <u>відповідає</u> вимогам, встановленим законодавством; - не повністю відповідає | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| матеріалів про організацію роботи із зверненнями громадян, графіків прийому, роз'яснень на найбільш актуальні питання громадян | офіційному веб-сайті у розділі «Електронне звернення». | вимогам, встановленим законодавством; - не відповідає вимогам встановленим законодавством | |
|--|--|--|--|

* Показники, за якими оцінюється рівень організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 №630.

** Закон України «Про звернення громадян»

*** Указ Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 № 109/2008.

**** Інструкція 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, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348.

Моніторинг склав:

Головний спеціаліст відділу організації розгляду, аналізу і контролю звернень громадян УПЗГ та ДПІ ОДА

Погоджено:

Заступник начальника управління - начальник відділу організації розгляду, аналізу і контролю звернень громадян УПЗГ та ДПІ ОДА

Ознайомлені:

Голова Костянтинівської райдержадміністрації

Начальник відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян апарату Костянтинівської райдержадміністрації



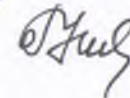
К.О. Видря



А.М. Кесоян



Н.М. Виниченко



Г.М. Альохіна

ЗВІТ*

за результатами проведеного моніторингу рівня організації роботи та стану додержання вимог законодавства про звернення громадян у Костянтинівській райдержадміністрації станом на 19 березня 2019 року

За підсумками перевірки виявлено наступне

I. Стан дотримання законодавства за зверненнями громадян відповідає нормам.

II. Стан дотримання діловодства за зверненнями громадян не відповідає діючому законодавству в частині:

- порушення вимог Інструкції № 348 при реєстрації звернень громадян до урядової «гарячої лінії», що надійшли на розгляд райдержадміністрації.

Тематична перевірка додержання законодавства з питань звернень громадян встановила, що з 13 показників, за яким оцінюється рівень організації роботи із зверненнями громадян у Костянтинівській райдержадміністрації, визначених згідно з Методикою оцінювання, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630, **один показник не відповідає вимогам**, установленим законодавством і потребують виправлення виявлених недоліків, а саме усунення порушень Інструкції № 348.

Рівень організації роботи із зверненнями громадян у Костянтинівській райдержадміністрації оцінюється у 12 балів з 13 можливих.

За підсумками перевірки рекомендовано наступне:

1) привести у відповідність з Інструкцією № 348 порядок реєстрації усіх звернень громадян.

Результати перевірки розглянути та довести до відома населення шляхом опублікування на офіційному веб-сайті. Про прийняте рішення або вжиті заходи за результатами перевірки повідомити облдержадміністрацію у термін до **19 квітня 2019 року**.

* Звіт є невід'ємною частиною моніторингу та складений у двох примірниках, один з яких переданий місцевому органу влади, в якому проводилась перевірка.

Головний спеціаліст відділу організації розгляду,
аналізу і контролю звернень громадян УПЗГ та ДПІ ОДА



К.О. Видря