

## *Про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2023 рік*

Департамент агропромислового розвитку та економічної політики Житомирської обласної військової адміністрації (далі – Департамент) надає інформацію про проведену роботу щодо виконання розпорядження голови обласної державної адміністрації від 14.02.2008 року № 48 «Про забезпечення виконання в області вимог Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008».

Діловодство за зверненнями громадян ведеться відповідно до вимог постанов Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах виконавчої влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», від 24.09.2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та від 21.02.2018 року № 94 «Про внесення змін до Класифікатора звернень громадян».

Наказом директора від 05.04.2021 року № 10 затверджено Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в Департаменті та призначеного відповідальною особою за організацію діловодства.

Відповідно до Інструкції усі пропозиції, заяви і скарги приймаються та централізовано реєструються відповідальною особою в Журналі реєстрації звернень громадян. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Письмові звернення, отримані за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Усні та письмові звернення громадян, що надійшли під час проведення особистого прийому громадян директором Департаменту, заступниками директора, реєструються на реєстраційно-контрольних картках та в журналі обліку особистого прийому громадян, згідно встановленої форми.

В Департаменті ведеться журнальна форма реєстрації при річному обсязі надходження до 600 пропозицій, заяв і скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

Протягом минулого року на розгляд та опрацювання надійшло 300 звернень громадян, це на 88 (41 %) більше у порівнянні із 2022 роком. Із загальної кількості звернень – 274 письмових, 16 - поданих під час особистих прийомів громадян та 10 звернень надійшли на телефонну «гарячу лінію».

З центральних органів державної влади скеровано на розгляд та виконання, згідно з резолюцією керівництва обласної військової адміністрації, 184 звернень громадян (61 % від загальної кількості). Серед них: з Урядової «гарячої лінії» - 168 , з Офісу Президента України – 13, Секретаріату Кабінету Міністрів України – 2 та 1 – з Апарату Верховної Ради України.

Розглянуто в межах компетенції та надано відповідь на 67 звернень (22 %), які були направлені начальнику обласної військової адміністрації, 23 громадянина (8 %) звернулись безпосередньо до директора Департаменту із письмовими заявами.

Із загальної кількості надійшло 9 колективних звернень, 5 повторних та 1 анонімне. За звітний період направлено 10 неодноразових звернень від жителів селища Брусилів Житомирського району та с. Денихівка Білоцерківського району Київської області.

Причиною надходження повторних та неодноразових звернень є надання уточнень заявниками до попереднього звернення, надсилання листів з одного і того ж питання без очікування відповіді на попереднє звернення.

За соціальним станом та категорією заявників за вказаний період до Департаменту звернулись:

- 1 особа з інвалідністю I групи;
- 15 осіб з інвалідністю II групи;
- 2 особи з інвалідністю III групи;
- 1 дружина учасника АТО;
- 5 самотніх матерів;
- 3 особи, які мають статус Дитина війни
- 5 учасників бойових дій;
- 37 пенсіонерів.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються в Департаменті в першочерговому порядку. Під час їх опрацювання, вживаються всі можливі заходи для вирішення порушених питань.

Найбільш актуальні питання, з якими звернулися громадяни у звітному періоді :

- 157 звернень (52%) - аграрна політика та земельні відносини (несвоєчасна виплата грошових коштів за здані в оренду земельні ділянки (паї), надання роз'яснень з приводу розміру орендної плати, отримання земельної частки (паю) у користування, неправомірного користування землями сільськогосподарського призначення, надання дозволу для здійснення польотів агродронів в умовах правового режиму воєнного стану;

- 66 звернень (22%) - економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, промислова політика та підприємницька діяльність;

- 54 звернення (18%) – питання працевлаштування, виплата заборгованості по заробітній платі, охорона праці, вирішення трудових спорів, проходження альтернативної служби під час дії воєнного стану, отримання довідок щодо здійснення атестації робочих місць та проведення експертизи умов праці на підприємствах у минулі роки;

- 23 звернення ( 8 %) – питання діяльності та якості обслуговування громадян в Центрах надання адміністративних послуг області.

Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду зберігаються у відповідальній особі для подальшого формування справ. Документи розміщуються у справах у алфавітному порядку.

Посадові особи Департаменту неухильно дотримуються термінів розгляду та вирішення питань, піднятих у зверненнях громадян. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Департаменту встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін опрацювання не перевищує сорока п'яти днів.

При підготовці відповіді заявнику обов'язково надається роз'яснення щодо можливості захисту порушених на думку заявника прав у судовому порядку, оскільки відповідно до ст. 124 Конституції України правосуддя в Україні здійснюють виключно суди.

Наказом директора від 19.12.2022 року № 23 «Про затвердження графіка особистого прийому громадян в Департаменті агропромислового розвитку та економічної політики Житомирської облдержадміністрації» визначено приміщення для ведення особистого прийому громадян посадовими особами - кабінети № 209, 201, 208 адміністративної будівлі за адресою м.Житомир, вул.Мала Бердичівська, 25.

Відповідно до наказу директора від 01.06.2018 року № 24 - аг «Про гарячу лінію» організовано роботу телефонної «гарячої лінії» за телефонним номером (0412) 47-38-83. Наказом директора від 01.07.2022 року № 14 (зі змінами внесеними наказом від 07.06.2023 року № 16 затверджено Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» Департаменту та призначено відповідальну особу за запис (реєстрацію) усних звернень, викладених громадянами за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначений телефон «гарячої лінії». Протягом 2023 року на телефонну «гарячу лінію» звернулось 10 громадян. Під час телефонних розмов заявникам надано роз'яснення посадовими особами щодо шляхів вирішення піднятих питань.

Під час апаратних нарад з керівниками структурних підрозділів та на засіданнях колегії систематично здійснюється аналіз стану організації роботи із зверненнями громадян.

На засіданні колегії Департаменту, яка відбулася 31.03.2023 року розглядалося питання роботи із зверненнями громадян та забезпечення виконання вимог законодавства України. На виконання рішення колегії видано наказ директора Департаменту від 03.04.2023 №12, згідно з яким керівникам структурних підрозділів надано доручення посилити контроль за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян, забезпечити кваліфікований та об'єктивний їх розгляд у встановлені Законом України «Про звернення громадян» терміни.

З метою унеможливлення та недопущення порушень термінів або неналежного виконання завдань, поставлених в процесі розгляду звернень громадян, державні службовці Департаменту щорічно беруть участь та отримують відповідні сертифікати про проходження навчання за загальною короткостроковою програмою підвищення кваліфікації «Реалізація права громадян на звернення», що проводиться Житомирським регіональним центром підвищення кваліфікації.

Відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» громадяни можуть заповнити електронну форму для відправлення звернення, що розміщена на головній сторінці вебсайту Департаменту під назвою «Електронна приймальня». Щороку до 15 січня відповідальною особою готується узагальнена аналітична довідка щодо організації роботи із зверненнями громадян, яка розміщується в розділі вебсайту «Звернення громадян».