

## **Інформація про роботу зі зверненнями громадян в Головному управлінні статистики у Луганській області у 2018 році**

За звітний період до Головного управління статистики надійшло 26 звернень громадян, що на 10,3% менше, ніж за аналогічний період 2017 року. З них:

- поштою – 13;
- на особистому прийомі – 13.

Через місцеві органи державної влади, уповноважену особу та від інших органів, установ та організацій звернень не надходило.

У звітному періоді колективних та повторних звернень не зафіксовано.

Від героїв, інвалідів Великої Вітчизняної війни, ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, надійшло 2 звернення.

До Головного управління надійшло 25 звернень, до управлінь (відділів) статистики у містах (районах) – 1.

Питання, що порушувалися у зверненнях громадян, стосувались:

- праці й заробітної плати – 14 (53,85%);
- кадрові питання – 8 (30,77%);
- надання статистичної інформації – 4 (15,38%).

Серед звернень 100% склали заяви (клопотання); пропозицій, скарг не зареєстровано.

За результатами розгляду питання, зазначені у 20 (76,92%) зверненнях, вирішені позитивно, на 5 (19,23%) дано роз'яснення. На 01 січня 2019р. 1 звернення (3,85%) перебувало у стадії розгляду.

Робота зі зверненнями громадян у Головному управлінні статистики у Луганській області проводиться відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Головному управлінні статистики у Луганській області, затвердженої наказом Головного управління статистики у Луганській області від 28.12.2016 № 76. Наказом Головного управління статистики у Луганській області від 28.12.2016 № 77 призначені особи, відповідальні за діловодство за зверненнями громадян у структурних та відокремлених підрозділах.

Особистий прийом громадян керівництвом Головного управління статистики та відокремлених підрозділів проводиться відповідно до Порядку організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом Головного управління статистики та графіків особистого прийому, затверджених наказом Головного управління статистики у Луганській області від 29.11.2016 № 62.

Робота зі зверненнями громадян, надісланими з використанням мережі Інтернет, проводиться відповідно до положень Закону України від 02 липня 2015р. № 577-VII "Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції".

На виконання ст. 5 Закону України "Про звернення громадян" в Головному управлінні статистики у Луганській області забезпечена робота "гарячої лінії".

У серпні 2018р. виготовлено інформаційний стенд, на якому висвітлюється робота зі зверненнями громадян.

У Головному управлінні статистики у Луганській області в 2018р. для надання безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції органів державної статистики, забезпечено роботу громадської приймальні.

У звітному періоді було проведено перевірки стану ведення діловодства та роботи зі зверненнями громадян, особистого прийому у відділах статистики у Кременському, Станично-Луганському, Попаснянському, Новоайдарському районах та місті Рубіжне Луганської області, надані відповідні пропозиції. На цей час виявлені недоліки усунуто.

У травні та жовтні 2018р. було проведено оперативні наради у керівництва з питань роботи зі зверненнями громадян, у червні – з питань особистого прийому громадян керівництвом Головного управління статистики та відокремлених підрозділів.

У звітному періоді питання про роботу зі зверненнями громадян розглядалося на засіданні колегії Головного управління статистики у Луганській області.

З метою підвищення рівня правової обізнаності, поліпшення якості роботи з діловодства й оперативності вирішення порушених у зверненнях громадян питань, працівники відділу документального забезпечення та контролю виконання провели 3 наради та 2 семінарських навчання з керівниками та особами, відповідальними за ведення діловодства й архіву у структурних та відокремлених підрозділах Головного управління статистики у Луганській області.

З метою підвищення рівня роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому до 10 січня та 10 липня щорічно направляються до відокремлених підрозділів оглядові листи щодо стану та якості роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому; спеціалістами відділу документального забезпечення та контролю виконання постійно надається методична допомога з цих питань.