

Звіт  
за результатами проведення перевірки та оцінювання  
рівня організації роботи із зверненнями громадян  
у Держкомтелерадіо

м. Київ

12.12.2018

З метою оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян у Держкомтелерадіо згідно з наказом Держкомтелерадіо від 21.11.2018 робочою групою у складі: керівника апарату Держкомтелерадіо Радзієвського І.А. (керівника робочої групи), начальника відділу внутрішнього аудиту Подорожної О.В., завідувача сектору консультацій з громадськістю та взаємодії із ЗМІ Божко С.М., завідувача сектору контролю та перевірки виконання актів і доручень Президента України, Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України Кравець О.М., керівника громадської організації «Українська демократія» Скакуна М.Л. проведено перевірку адміністративно-господарського управління Держкомтелерадіо щодо рівня організації роботи із зверненнями громадян у Держкомтелерадіо за період з 01.01.2017 по 20.11.2018

Перевірку проведено у період з 26.11.2018 по 04.12.2018.

Перевірку проведено у присутності начальника загального відділу адміністративно-господарського управління Держкомтелерадіо Синельник Г.М.

Оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в Держкомтелерадіо проведено за показниками, визначеними Методикою оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630 (зі змінами)

Номер п/п	Показник	Результат перевірки
1.	Дотримання порядку реєстрації звернень громадян на реєстраційно-контрольних картках чи в журналах реєстрації, ведення карток (журналів) обліку особистого прийому громадян.	В цілому показник визначено позитивним. Потребує доопрацювання реєстраційна картка в частині зазначення кількості днів, за які відпрацьовано звернення та порядок реєстрації усних звернень громадян на особистому прийомі.
2.	Дотримання порядку формування справ і картотек за зверненнями громадян та їх комплектація.	В цілому показник визначено позитивними. Звернення формуються у справи хронологічно за вхідними номерами у межах року. Проте відсутні обкладинки для пропозицій, заяв та скарг за формою, визначеною у Додатку 6 до 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
3.	Дотримання строку розгляду звернень громадян.	Держкомтелерадіо дотримується встановлених законодавством строків розгляду звернень. Цей показник визначено позитивним. Слід зазначити, що звернення, які надходять від Урядового контактного центру, опрацьовуються Держкомтелерадіо протягом 10-15 днів, проте п.11 Порядку взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та Державної установи «Урядовий контактний центр» дозволяє їх розгляд в звичайному режимі відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян». Тому пропонується розглядати такі звернення відповідно до складності протягом 15 днів, місяця та до 45 днів, з метою зменшення навантаження на держслужбовців апарату та надання оптимального часу на розгляд звернення, а також подолання дискримінації між розглядом звернень від Урядового контактного центру та звернень, що надходять до Держкомтелерадіо звичайним шляхом
4.	Дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам.	Держкомтелерадіо дотримується встановлених законодавством строків пересилання звернень. Цей показник визначено позитивним.
5.	Дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян (інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня").	В цілому показник визначено позитивними за винятком одного аспекту: такі звернення в обов'язковому порядку мають розглядатися Головою Держкомтелерадіо. Крім того, слід звернути увагу на те, що Законом України від 22.05.2018 № 2443-VII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо соціального захисту постраждалих учасників Революції Гідності та деяких інших осіб» категорія «інваліди Великої Вітчизняної війни» була замінена на категорію «особи з інвалідністю внаслідок війни», що значно розширює категорію.

5-1.	Дотримання вимоги щодо обов'язкового надання заявнику роз'яснення порядку оскарження прийнятого рішення у разі визнання його заяви чи скарги, необґрунтованою.	У період, що перевірявся, до Держкомтелерадіо такі заяви та скарги не надходили. Цей показник визначено позитивним.
6.	Наявність затверджених графіка і порядку проведення особистого прийому громадян та їх дотримання.	Графік особистого прийому затверджено наказом Держкомтелерадіо від 27.04.18 № 256, Порядок особистого прийому громадян – наказом від 20.03.17 № 54 (зі змінами, внесеними наказом від 14.03.18 № 153). Цей показник визначено позитивним.
7.	Наявність належним чином обладнаного приміщення для проведення особистого прийому громадян, розміщення актів законодавства, інформаційних буклетів, зразків оформлення звернень та інших документів, відомостей про посадових та службових осіб, які ведуть особистий прийом, місце і час прийому, місцезнаходження відповідних структурних підрозділів органу виконавчої влади, контактні телефони тощо.	В цілому показник визначено позитивним за винятком одного аспекту: необхідно розмістити у загальному відділі (к. 709) відповідні інформаційні матеріали.
8.	Наявність телефонної "гарячої лінії" або контактного центру для прийому усних звернень громадян, форми для надсилання електронних звернень, затвердженого графіка роботи телефонної "гарячої лінії" або контактного центру, його дотримання, ведення обліку усних звернень громадян.	В цілому показник визначено позитивним. Форму для подання електронних звернень затверджено наказом від 07.12.15 № 375. Рекомендовано налагодити роботу з реєстрації усних звернень громадян.
9.	Проведення аналітичної роботи із зверненнями громадян	В цілому показник визначено позитивним, окрім одного аспекту: необхідно

	(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 тощо)	доповнити аналітичні матеріали пропозиціями стосовно шляхів розв'язання найбільш актуальних проблем. Також пропонується проводити аналіз пропозицій громадян на предмет їх цінності, а найцінніші зберігати відповідно до абзацу четвертого п. 9 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.
10.	Проведення нарад, семінарів, засідань колегій з питань звернень громадян	В цілому показник визначено позитивним, разом з тим рекомендовано розглядати питання роботи зі зверненнями громадян на колегії Держкомтелерадіо не рідше одного разу на рік.
11.	Планування роботи із зверненнями громадян	В цілому показник визначено позитивним, разом з тим рекомендовано включити питання вдосконалення роботи зі зверненнями громадян у річний план роботи Держкомтелерадіо.
12.	Систематичне інформування керівництва органу виконавчої влади про стан роботи із зверненнями громадян	Держкомтелерадіо дотримується зазначеної вимоги. Цей показник визначено позитивним.
13.	Розміщення на офіційному веб-сайті органу виконавчої влади (окремій веб-сторінці) узагальнених матеріалів про організацію роботи із зверненнями громадян, інформації про телефонну "гарячу лінію", подання та розгляд електронних звернень громадян, графіка особистого прийому громадян, роз'яснень щодо найбільш актуальних питань громадян тощо	В цілому показник визначено позитивним, разом з тим рекомендовано доповнити рубрику «Звернення громадян» офіційної веб-сторінки Держкомтелерадіо роз'ясненнями щодо порядку класифікації звернень громадян (пропозиції, заяви, скарги), порядку подання електронного звернення, інформацією про приймальню громадян.

За результатами проведеної перевірки робоча група рекомендує провести нараду для державних службовців, які займаються опрацюванням звернень громадян, на якій надати рекомендації з наступних питань:

- порядок реєстрації усних звернень громадян, отриманих на особистому прийомі та у телефонній розмові;
- порядок пересилання звернень за належністю;
- дотримання вимоги щодо обов'язкового надання заявнику роз'яснення порядку оскарження прийнятого рішення у разі визнання його заяви чи скарги необґрунтованою.

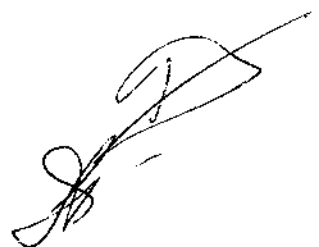
Також пропонується розробити нову редакцію Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Держкомтелерадіо з урахуванням змін до Закону України «Про звернення громадян», а також Типової інструкції з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну та Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 18.01.2018 № 55.

Відповідно до пункту 5 Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, враховуючи, що всі показники, за якими оцінювався рівень організації роботи із зверненнями громадян у Держкомтелерадіо, визначено позитивними, роботу Держкомтелерадіо оцінено як таку, що відповідає вимогам, установленим законодавством.


Звіт складено в одному примірнику на 5 арк.

*Керівник та члени робочої групи:*


Керівник апарату Держкомтелерадіо

 І.А. Радзівський

Начальник відділу внутрішнього аудиту

 О.В. Подорожна


Завідувач сектору консультацій з громадськістю та

 С.М. Божко

Завідувач сектору контролю та перевірки виконання актів і доручень Президента України, Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України

 О.М. Кравець

Керівник громадської організації «Українська демократія»

 М.Л. Скакун

*Ознайомлено зі звітом:*

Начальник адміністративно-господарського управління

 С.Б. Шапкін