

Аналітична довідка про підсумки розгляду звернень громадян протягом 12 місяців 2020 року

Протягом 12 місяців 2020 року до Роздільнянської районної державної адміністрації надійшло 374 звернення, що на 22,4% менше у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року (482). Із загальної кількості звернень: 314(83,9%) - надійшло поштою, 27(7,2%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, від інших органів,установ,організацій- 4(1%),через уповноважену особу -7(2%),через органи влади -22(6%).

За аналогічний період 2019 року до Роздільнянської районної державної адміністрації надійшло 482 звернення, що на 20,7% більше у порівнянні з аналогічним періодом 2018 року (677). Із загальної кількості звернень: 317(66%) - надійшло поштою, 120(25%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, від інших органів,установ,організацій-6(1%),через органи влади-33(7%), 6(1%) - через уповноважену особу.

З вищих органів влади районною державною адміністрацією протягом 12 місяців 2020 року отримано 20 звернень, що складає 5,3% від загальної кількості звернень громадян. За аналогічний період 2019 року було 33 звернення або 6,2%.

Таблиця 1

Переслані з: 12 місяців 2020 р. 12 місяців 2019 р.

	12 місяців 2020 р.	12 місяців 2019 р.
1	Офіс Президента України	4
2	Кабінет Міністрів України	0
3	Прокуратура Одеської області	1
4	Одеської облдержадміністрації (у т.ч. управлінь та департаментів)	23
5	Верховна Рада України	3
6	Роздільнянська районна рада	2
8	Від інших органів	0
9	Одеська міська рада	0
	РАЗОМ	33(6,2%)

При проведенні аналізу звернень громадян встановлено, що кількість звернень до вищих органів влади за 12 місяців 2020 року в порівнянні з аналогічним періодом 2019 року зменшилась на 33% (табл. 1). У зверненнях громадян до вищих органів влади порушувалися питання комунального господарства, ремонту доріг, соціального захисту, отримання житла та інше.

До районної державної адміністрації протягом 12 місяців 2020 року надійшло 28(7,4% від загальної кількості) колективних звернень, в минулому році за аналогічний період було 26 (5,3%) від загальної кількості колективних звернень. У колективних зверненнях порушувалися питання аграрної політики, комунального господарства та соціального захисту.

Повторних звернень у 2020 році не надходило, протягом аналогічного періоду 2019 року також повторних звернень не надходило.

У зверненнях громадянами порушено 374 питання (зміст основних питань зазначено у формі № 1). За характером питань, порушених громадянами у зверненнях, що надійшли протягом 12 місяців 2020

року, чільне місце займають питання:

- аграрної політики і земельних відносин –32(8,5%)- виготовлення землевпорядної документації тощо);
- комунального господарства – 14(3,7%) - водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 98(26,2%) - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- соціального захисту - 27(7,2%) - надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат та субсидій тощо);
- житлової політики – 17(4,5%),
- з питань архівної справи -68(18%).

Протягом аналогічного періоду 2019 року найбільш актуальними були питання (482 питання):

- аграрної політики і земельних відносин –82(17%)- виготовлення землевпорядної документації тощо);
- комунального господарства – 76(16%) - водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 58(12%) - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- житлової політики – 25(5%)
- соціального захисту - 61(12,6%) - надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат та субсидій тощо).

Розгляду звернень даних напрямків приділяється особлива увага та посилено контроль за наданням повних та обґрунтованих відповідей.

За 12 місяців 2020 року до районної державної адміністрації з питань соціального захисту надійшло 27 звернень, з яких 12 заяв з приводу надання матеріальної допомоги. З них: 1 вирішено позитивно та 11 надано ґрунтовне роз'яснення.

Щодо всіх звернень було вжито визначених законодавством заходів, для вирішення порушених питань у зверненнях надавалися відповідні доручення. Усі заявники в обов'язковому порядку отримують вичерпні письмові відповіді у строк встановлений законодавством, надаються роз'яснення щодо порядку оскарження прийнятих за розглядом звернень рішень. Якщо заявник бажає взяти участь у розгляді звернення, він запрошується до адміністрації, де йому надається можливість особисто викласти аргументи, брати участь у засіданні комісій та знайомитися з матеріалами перевірок.

За 12 місяців 2020 року до районної державної адміністрації надійшло 3 звернення окремих категорій громадян. Від представників пільгової категорії громадян за 12 місяців 2020 року отримано 17 звернень, в яких були порушені питання призначення субсидії, соціальних виплат, надання матеріальної допомоги, землекористування, газифікації, отримання житла тощо. Керівництво районної державної адміністрації приділяє особливу увагу вирішенню проблем, порушених у зверненнях цих категорій громадян, звернення вказаної категорії громадян знаходяться на особливому контролі.

Згідно розпорядження голови районної державної адміністрації № 1095/А-2012 від 22.11.2012 функціонує постійна гаряча телефонна лінія. Протягом 12 місяців 2020 року надійшло 3 - дзвінки.

Також головою районної державної адміністрації щорічно затверджується графік проведення «гарячих телефонних ліній» керівниками структурних підрозділів. Отримані звернення реєструються

у журналі. Протягом 12 місяців 2020 року дзвінків не надходило. Для надання допомоги громадянам, що звертаються до районної державної адміністрації, розміщено стенд з інформацією, яка постійно оновлюється, про структуру районної державної адміністрації з наданням адреси, телефонів, прізвищ посадових осіб, іншими матеріалами, які допомагають громадянам конкретизувати свої звернення на адресу того чи іншого керівника. Також розроблені зразки заяв, які розміщені на інформаційному стенді та офіційному веб – сайті районної державної адміністрації, завдяки яким громадяни мають можливість правильно оформити звернення та уникнути повернення та відмови у розгляді звернення на підставі статей 5 ,7, 8 Закону України «Про звернення громадян».

У районних засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті районної державної адміністрації постійно оприлюднюється інформація, що стосується звернень громадян, поновлюється окрема сторінка сайту районної державної адміністрації.

Розпорядженням голови районної державної адміністрації від 28 грудня 2018 року № 966/А-2018 затверджено склад та Положення про постійну діючу комісію з питань розгляду звернень громадян при Роздільнянській районній державній адміністрації. За 12 місяців 2020 року проведено 2 засідання комісії. Підсумки роботи комісії оформлюються протоколами та рішеннями, які направляються причетним згідно з наданими дорученнями.

З метою здійснення перевірок додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах районної державної адміністрації та органах місцевого самоврядування у 2020 році, розпорядженням голови районної державної адміністрації від 25.02.2020 року № 84/А-2020 затверджений відповідний графік. Крім того, розпорядженням голови районної державної адміністрації від 25.02.2020 року № 85/А-2020 затверджений графік проведення щомісячних днів контролю у структурних підрозділах районної державної адміністрації та органах місцевого самоврядування з метою перевірки стану виконання доручень, наданих районною державною адміністрацією за результатами розгляду звернень громадян. Протягом 12 місяців 2020 року здійснені перевірки у 13 виконкомах місцевих рад та 3 структурних підрозділах районної державної адміністрації, проведено 12 днів контролю. В ході перевірок та проведенні дня контролю надається практична і методична допомога з виконання вимог законодавства щодо роботи із зверненнями громадян, за результатами перевірок готуються довідки, які направляються перевіреним для вжиття необхідних заходів.

Розпорядженням голови районної державної адміністрації № 5/А-2020 від 02.01.2020 року затверджено графік особистого прийому громадян на 2020 рік керівним складом районної державної адміністрації, яким передбачено щотижневе проведення особистих прийомів громадян, у тому числі в позаробочий час (по суботах). Також щоквартально затверджуються графіки виїзних особистих прийомів громадян головою та заступниками голови районної державної адміністрації. Протягом звітного періоду керівництвом районної державної адміністрації проведено особистих 19 та 22 виїзних прийомів, на яких прийнято 30 громадян. Таким чином, в районній державній адміністрації передбачено проведення особистого прийому громадян головою, заступниками голови 5 разів на місяць та керівником апарату райдержадміністрації (в тому числі по два виїзних прийоми громадян).

З метою налагодження системи контролю за термінами розгляду звернень громадян виконавцям щотижня надається перелік звернень, строк розгляду яких припадає на наступний тиждень.

Щопонеділка на апаратних нарадах при голові районної державної адміністрації оголошується інформація про стан розгляду звернень за минулий тиждень, а також про перелік звернень, які потребують розгляду на поточному тижні.

З метою надання практичної та методичної допомоги у роботі зі зверненнями громадян проводяться семінари-навчання з головами органів місцевого самоврядування та відповідальними особами за роботу зі зверненнями громадян.

Районною державною адміністрацією і надалі продовжуватиметься робота щодо забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилення персональної відповідальності керівників усіх

рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях, особливо найменш соціально захищених категорій громадян, удосконалення та проведення «гарячих телефонних ліній» для встановлення діалогу з громадськістю, забезпечення безперешкодного прийому громадян, об'єктивної і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, фактичного поновлення порушених прав і інтересів громадян.