

Аналітична довідка про підсумки розгляду звернень громадян протягом I кварталу 2020 року

Протягом I кварталу 2020 року до Роздільнянської районної державної адміністрації надійшло 131 звернення, що на 22,7% менше у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року (150). Із загальної кількості звернень: 90(68%) - надійшло поштою, 33(24%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, від інших органів,установ,організацій- 6(5%), 6(4,55%) - через уповноважену особу. У 2019 році за аналогічний період відповідно 99(58,9%) - надійшло поштою, 33(24,4%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, 14(8,3%) надійшло через органи влади, 6(10,7%) - через уповноважену особу.

З вищих органів влади районною державною адміністрацією протягом I кварталу 2020 року отримано 8 звернень, що складає 6% від загальної кількості звернень громадян. За аналогічний період 2019 року було 14 звернень або 3,5%.

Таблиця 1

Переслані з: I квартал 2020 р. I квартал 2019 р.

Переслані з:	I квартал 2020 р.	I квартал 2019 р.	
1	Адміністрації Президента України	1	2
2	Кабінет Міністрів України	0	0
3	Через народних депутатів	0	0
4	Одеської облдержадміністрації (у т.ч. управлінь та департаментів)	6	10
5	Генеральна Прокуратура	0	0
6	Верховна Рада України	1	0
7	Національне антикорупційне бюро України	0	0
8	Від інших органів	6	2
9	Одеська обласна рада	0	0
10	Одеська міська рада	0	0
	РАЗОМ	14(10,6%)	14(9,3)

При проведенні аналізу звернень громадян встановлено, що кількість звернень до вищих органів влади за I квартал 2020 року в порівнянні з аналогічним періодом 2019 року зменшилась (табл. 1). У зверненнях громадян до вищих органів влади порушувалися питання землекористування, комунального господарства,соціального захисту,сім'ї, дітей та молоді та інше.

До районної державної адміністрації протягом I кварталу 2020 року надійшло 9(6,8% від загальної кількості) колективних звернень, в минулому році за аналогічний період було 14 (8,3%) 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 надходило 3 звернення.

У зверненнях громадянами порушено 131 питання (зміст основних питань зазначено у формі № 1). За характером питань, порушених громадянами у зверненнях, що надійшли протягом I кварталу 2020 року, чільне місце займають питання:

- аграрної політики і земельних відносин – 12(9,1%) - виготовлення землепорядної документації тощо);
- комунального господарства – 5(3,8%) - водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 38(29%) - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- соціального захисту - 14(10,6%) - надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат та субсидій тощо);
- житлової політики – 6(4,5%).

Протягом аналогічного періоду 2019 року найбільш актуальними були питання :

- аграрної політики і земельних відносин – 54(36%) - виготовлення землепорядної документації тощо);
- комунального господарства – 22(15%) - водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 17(11%) - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- соціального захисту - 18(12%) - надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат та субсидій тощо);
- житлової політики – 12(8%).

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

За I квартал 2020 року до районної державної адміністрації з питань соціального захисту надійшло 14 звернень, з яких 14 заяв з приводу надання матеріальної допомоги. З них: 6 вирішено позитивно та 8 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 комісії та знайомитися з матеріалами перевірок.

За I квартал 2020 року до районної державної адміністрації надійшло – 1 звернення від інваліда Великої Вітчизняної Війни. Від представників пільгової категорії громадян за I квартал 2020 року отримано 6 звернень, в яких були порушені питання призначення субсидії, соціальних виплат, надання матеріальної допомоги, землекористування, комунального господарства, 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 I кварталу 2020 року надійшов 1 - дзвінок.

Також головою районної державної адміністрації щорічно затверджується графік проведення «гарячих телефонних ліній» керівниками структурних підрозділів. Отримані звернення реєструються у журналі. Протягом I кварталу 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 I квартал 2020 року проведено 1 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 I кварталу 2020 року здійснені перевірки у 2 виконкоммах місцевих рад та 1 структурному підрозділі районної державної адміністрації, проведено 2 дні 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 перевіреному 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 звітнього періоду керівництвом районної державної адміністрації проведено 20 особистих та 18 виїзних прийомів, на яких прийнято 28 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.