

про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Роздільнянської районної державної адміністрації протягом 12 місяців 2018 року в порівнянні з аналогічним періодом 2017 року

Аналітична довідка

про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Роздільнянської районної державної адміністрації протягом 12 місяців 2018 року в порівнянні з аналогічним періодом 2017 року

Протягом 12 місяців 2018 року до Роздільнянської районної державної адміністрації надійшло 677 звернень, що на 20,7% більше у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року (537). Із загальної кількості звернень: 457(67%) - надійшло поштою, 152(22%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, від інших органів,установ,організацій-34(5%), 34(5%) - через уповноважену особу. У 2017 році за аналогічний період відповідно 379(56%) - надійшло поштою, 112(16,5%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, 46(13%) надійшло через органи влади, 46(6,8%) - через уповноважену особу.

З вищих органів влади районною державною адміністрацією протягом 12 місяців 2018 року отримано 34 звернення, що складає 5% від загальної кількості звернень громадян. За аналогічний період 2017 року було 42 звернення або 6,2%.

Таблиця 1

Переслані з: 12 місяців 2018 р. 12 місяців 2017 р.

1	Адміністрації Президента України	2	5
2	Кабінет Міністрів України	0	2
3	Міністерство енергетики та вугільної промисловості	0	1
4	Міністерство екології та природних ресурсів	0	1
5	Через народних депутатів	1	3
6	Одеської облдержадміністрації (у т.ч. управлінь та департаментів)	25	25
7	Генеральна Прокуратура	0	1
8	Верховна Рада України	1	2
9	Національне антикорупційне бюро України		1
10	Від інших органів	5	1
11	Одеська обласна рада	0	1
12	Одеська міська рада	0	0
	РАЗОМ	34(5%)	42(6,2)

При проведенні аналізу звернень громадян встановлено, що кількість звернень до вищих органів влади за 12 місяців 2018 року в порівнянні з аналогічним періодом 2017 року зменшилась на 1,2% (табл. 1). У зверненнях громадян до вищих органів влади порушувалися питання землекористування, ремонту доріг та інше.

До районної державної адміністрації протягом 12 місяців 2018 року надійшло 66(9,7% від загальної кількості) колективні звернення, в минулому році за аналогічний період було 51 (9,5%) від загальної кількості колективних звернень. У колективних зверненнях порушувалися питання землекористування, ремонту доріг, надання матеріальної допомоги тощо.

Повторних звернень у 2018 році не надходило, протягом аналогічного періоду 2017 року надходило 1 звернення.

У зверненнях громадянами порушено 677 питань (зміст основних питань зазначено у формі № 1). За характером питань, порушених громадянами у зверненнях, що надійшли протягом 12 місяців 2018 року, чільне місце займають питання:

- аграрної політики і земельних відносин –235(34,7%)- виготовлення землевпорядної документації тощо);
- комунального господарства – 82(12%) - водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 74(11%) - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- соціального захисту - 74(11%) - надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат та субсидій тощо).

Протягом аналогічного періоду 2017 року найбільш актуальними були питання :

- аграрної політики і земельних відносин – 235(43,8% - виготовлення землевпорядної документації тощо);
- комунального господарства – 88(18,2% - водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 75(14% - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- соціального захисту – 53 (9,9 % - 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 2018 року до районної державної адміністрації з питань соціального захисту надійшло 74 звернення, з яких 26 заяв з приводу надання матеріальної допомоги. З них: 8 вирішено позитивно та 17 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 2018 року до районної державної адміністрації надійшло 2 звернення від інваліда Великої Вітчизняної війни. Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого №109/2008 воно було розглянуто у першу чергу особисто головою

районної державної адміністрації. Від жінок, які мають почесне звання «Мати-героїня» надійшло - 1 звернення, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці звернень не надходило.

Від представників пільгової категорії громадян за 12 місяців 2018 року отримано 64 звернення, 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 2018 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 2018 року прийнято 22 дзвінки, в яких порушені питання надання земельної ділянки(паю) в оренду, надання матеріальної допомоги, отримання ліків за рахунок бюджетних коштів, отримання субсидії та інші.

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 тимчасово виконуючого обов'язки голови районної державної адміністрації від 27.12.2013 № 664/А-2013 затверджено склад та Положення про постійну діючу комісію з питань розгляду звернень громадян при Роздільнянській районній державній адміністрації. За 12 місяців 2018 року проведено 12 засідань 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 2018 році, розпорядженням голови районної державної адміністрації від 21.12.2017 року № 831/А-2017 затверджений відповідний графік. Крім того, розпорядженням голови районної державної адміністрації від 21.12.2017 року № 830/А-2017 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 2018 року здійснені перевірки у 20 виконкомках місцевих рад та 7 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 № 832/А-2017 від 21.12.2017 року затверджено графік особистого прийому громадян на 2018 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 114 особистих та 64 виїзних прийомів, на яких прийнято 162 громадянина. 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 за 12 місяців 2018 року проведено 4 семінари-навчання з керівниками структурних підрозділів 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.

Протягом 2018 року на урядову «гарячу лінію», функціонування якої забезпечує Урядовий контактний центр, від мешканців району надійшло 1402 звернення, що на 10% менше минулорічного показника.

У зверненнях домінують питання соціального захисту, аграрної політики і земельних відносин та комунального господарства - це 37%, 25% та 11% відповідно.

У порівнянні з минулим роком зменшилась кількість звернень щодо надання житлової субсидії майже на 55%, а кількість звернень аграрної політики, навпаки збільшилась на 27%.