

## **Про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Роздільнянської районної державної адміністрації протягом 2017 року в порівнянні з аналогічним періодом 2016 року**

Протягом 2017 року до Роздільнянської районної державної адміністрації надійшло 537 звернень, що на 5% менше у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року (565). Із загальної кількості звернень: 333(62%) - надійшло поштою, 112(20,8%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, 46(8,6%) надійшло через органи влади, 46(8,6%) - через уповноважену особу. У 2016 році за аналогічний період відповідно 322(57%) - надійшло поштою, 122(21,6%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, 69(12,2%) - через уповноважену особу, 52(9,2%) надійшло через органи влади.

З вищих органів влади районною державною адміністрацією протягом 2017 року отримано 42 звернення, що складає 7,8% від загальної кількості звернень громадян. За аналогічний період 2016 року було 38 звернень, або 6,7%.

У зверненнях громадян до вищих органів влади порушувалися питання призначення субсидії, матеріальної допомоги, нарахування комунальних платежів, газифікації, надання житла, водопостачання, землекористування, ремонту доріг, квартирного обліку та інше.

До районної державної адміністрації протягом 2017 року надійшло 51(9,5% від загальної кількості) колективне звернення, в минулому році за аналогічний період було 47(8,3% від загальної кількості) колективних звернень. У колективних зверненнях порушувалися питання землекористування, водопостачання, надання житла, ремонту доріг тощо.

Повторних звернень протягом 2017 року надійшло 1, протягом аналогічного періоду 2016 року – 7.

За характером питань, порушених громадянами у зверненнях, що надійшли протягом 2017 року, чільне місце займають питання:

- аграрної політики і земельних відносин – 235(43,8% - виготовлення землевпорядної документації тощо);
- комунального господарства – 98(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).

Протягом аналогічного періоду 2016 року найбільш актуальними були питання :

- аграрної політики і земельних відносин – 248(43,9% - виготовлення землевпорядної документації, розрахунку за здані в оренду паї тощо);
- соціального захисту – 78(13,8 % - надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 68(12% - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- комунального господарства – 68(12% - водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо).

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

За 2017 рік до районної державної адміністрації з питань соціального захисту надійшло 53 звернення, з яких 26 заяв з приводу надання матеріальної допомоги. З них: 8 вирішено позитивно, 18 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 2017 рік до районної державної адміністрації надійшло 4 звернення від жінки, якій присвоєно почесне звання України "Мати-героїня. 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 інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці звернень не надходило.

Від представників пільгової категорії громадян за 2017 року отримано 43 звернення, в яких були порушені питання призначення субсидії, соціальних виплат, надання матеріальної допомоги, землекористування, газифікації, водопостачання, 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.

Відповідно до розпорядження голови районної державної адміністрації №1094/А-2012 від 22.11.2012 у секторі комунікацій з громадськістю апарату районної державної адміністрації функціонує телефон довіри. Телефонні звернення фіксуються у журналі. Протягом 2017 року дзвінків не надходило.

Крім того, згідно розпорядження виконуючого обов'язки голови районної державної адміністрації №125/А-2017 від 13.03.2017 функціонує «гаряча» телефонна лінія. Протягом 2017 року прийнято 5 дзвінків, в яких порушені питання спалювання сміття, нарахування пенсії, відсутності опалення та тарифів на електропостачання.

Також головою районної державної адміністрації щоквартально затверджується графік проведення «гарячих телефонних ліній» керівниками структурних підрозділів. Отримані звернення реєструються у журналі. Протягом 2017 року прийнято 48 дзвінків, в яких в основному порушені питання призначення та перерахунку субсидій, реєстрації договорів оренди земельних ділянок, будинків тощо.

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 2017 рік

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 2017 році, розпорядженням виконуючого обов'язки голови районної державної адміністрації від 13.12.2016 р. №668/А-2016 затверджений відповідний графік. Крім того, розпорядженням виконуючого обов'язки голови районної державної адміністрації від 13.12.2016 р. № 667/А-2016 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 2017 року здійснені перевірки у 20 виконкомів місцевих рад та 6 структурних підрозділах районної державної адміністрації, та 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 виконуючого обов'язки голови районної державної адміністрації №663/А-2016 від 13.12.2016 року затверджено графік особистого прийому громадян 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 90 особистих та 44 виїзних прийомів, на яких прийнято 244 громадян. Таким чином, в районній державній адміністрації передбачено проведення особистого прийому громадян головою, заступниками голови 5 разів на місяць (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.

З метою надання практичної та методичної допомоги у роботі зі зверненнями громадян за 2017 рік 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.