

## **Про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Роздільнянської РДА протягом 9 місяців 2016 року в порівнянні з аналогічним періодом 2015 року**

Протягом 9 місяців 2016 року до Роздільнянської районної державної адміністрації надійшло 426 звернень, що на 20,7% більше у порівнянні з аналогічним періодом 2015 року (338). Із загальної кількості звернень: 223(52,3%) - надійшло поштою, 107(25,1%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, 53(12,4%) - через уповноважену особу, 43(10,1%) надійшло через органи влади. У 2015 році за аналогічний період відповідно 204(60,3%) - надійшло поштою, 70(20,7%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, 31(9,2%) - через уповноважену особу, 33(9,8%) надійшло через органи влади.

З вищих органів влади районною державною адміністрацією протягом 9 місяців 2016 року отримано 30 звернень, що складає 7% від загальної кількості звернень громадян. За аналогічний період 2015 року було 27 звернень, або 8%.

У зверненнях громадян до вищих органів влади порушувалися питання соціальної допомоги, землекористування, послуг водопостачання, тепlopостачання, електропостачання, будівництва доріг, отримання житла та інше.

До районної державної адміністрації протягом 9 місяців 2016 року надійшло 35(8,2% від загальної кількості) колективних звернень, в минулому році за аналогічний період було 29(8,6% від загальної кількості) колективних звернень. У колективних зверненнях порушувалися питання роботи дошкільних навчальних закладів, водопостачання, землекористування тощо.

Повторних звернень протягом 9 місяців 2016 року та аналогічного періоду 2015 року надійшло 7.

За характером питань, порушених громадянами у зверненнях, що надійшли протягом 9 місяців 2016 року, чільне місце займають питання:

- аграрної політики і земельних відносин – 171(40,1% - виготовлення землевпорядної документації, розрахунку за здані в оренду паї тощо);
- соціального захисту – 70(16,4 % - надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 53(12,4% - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- комунального господарства – 50(11,7% - водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо).

Протягом аналогічного періоду 2015 року найбільш актуальними були питання :

- аграрної політики і земельних відносин – 112(33,1% - виготовлення землевпорядної документації, розрахунку за здані в оренду паї тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 66(19,5% - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- соціального захисту – 41(12,1% - надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат тощо);
- комунального господарства – 41(12,1% - 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 9 місяців 2016 року до районної державної адміністрації з питань соціального захисту надійшло 70 звернень, з яких 25 заяв з приводу надання матеріальної допомоги. З них: 19 надано ґрунтовне роз'яснення, 6 – вирішено позитивно.

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 9 місяців 2016 року до районної державної адміністрації надійшло 1 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 Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня" звернень не надходило.

Від представників пільгової категорії громадян за 9 місяців 2016 року отримано 65 звернень, в яких в основному були порушені питання призначення соціальних допомог, надання матеріальної допомоги, землекористування 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 відділі комунікацій з громадськістю апарату районної державної адміністрації функціонує телефон довіри. Телефонні звернення фіксуються у журналі. Протягом 9 місяців 2016 року дзвінків не надходило.

Крім того, згідно розпорядження голови районної державної адміністрації № 1095/А-2012 від 22.11.2012 функціонує постійна гаряча телефонна лінія. Протягом 9 місяців 2016 року прийнято 3 дзвінки, в яких порушені питання відсутності електропостачання, пільгового перевезення пасажирів та відсутності водопостачання.

Також, згідно розпорядження голови районної державної адміністрації №322/А-2016 від 29.06.2016 затверджено графік та тематику проведення щотижневої «прямої телефонної лінії» на II півріччя 2016 року. Отримані звернення реєструються у журналі. Протягом 9 місяців 2016 року прийнято 35 дзвінків, в яких в основному порушені питання призначення розміру та перерахування пенсій, пільгового перевезення пасажирів, пільг на оплату житлово-комунальних послуг, нарахування субсидії, оренди землі 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 9 місяців 2016 року проведено 9 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 2016 році, розпорядженням голови районної державної адміністрації від 27.11.2015 р. № 538/А-2015 затверджений відповідний графік. Крім того, розпорядженням тимчасово виконуючого обов'язки голови районної державної адміністрації від 27.11.2015 р. № 537/А-2015 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 9 місяців 2016 року двічі здійснені перевірки у 9 виконкомах місцевих рад та 1 структурному підрозділі районної державної адміністрації, та проведено 9 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 № 533/А-2015 від 26.11.2015 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 звітного періоду керівництвом районної державної адміністрації проведено 85 особистих та 48 виїзних прийомів, на яких прийнято 301 громадянина. 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 9 місяців 2016 року проведено 3 семінари-навчання з головами органів місцевого самоврядування, 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.