

Про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Роздільнянської районної державної адміністрації протягом I кварталу 2016 року в порівнянні з аналогічним періодом 2015 року

Протягом I кварталу 2016 року до Роздільнянської районної державної адміністрації надійшло 172 звернення, що на 51,2% більше у порівнянні з аналогічним періодом 2015 року (84). Із загальної кількості звернень: 81(47,1%) - надійшло поштою, 43(25%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, 28(16,3%) надійшло через органи влади, 20(11,6%) - через уповноважену особу. У 2015 році за аналогічний період відповідно 44(52,4%) - надійшло поштою, 18(21,4%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, 12(14,3%) - через уповноважену особу, 10(11,9%) надійшло через органи влади.

З вищих органів влади районною державною адміністрацією протягом I кварталу 2016 року отримано 17 звернень, що складає 9,9% від загальної кількості звернень громадян. За аналогічний період 2015 року було 8 звернень, або 9,5%. У зверненнях громадян до вищих органів влади порушувалися питання соціальної допомоги, землекористування, послуг водопостачання, теплопостачання, будівництва доріг, отримання житла та інше.

До районної державної адміністрації протягом I кварталу 2016 року надійшло 16(9,3% від загальної кількості) колективних звернень, в минулому році за аналогічний період було 8(9,5% від загальної кількості) колективних звернень. У колективних зверненнях порушувалися питання роботи дошкільних навчальних закладів, водопостачання, землекористування тощо.

Повторних звернень протягом I кварталу 2016 та 2015 року не надходило.

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

- аграрної політики і земельних відносин – 64(37,2% - виготовлення землевпорядної документації, розрахунку за здані в оренду паї тощо);
- соціального захисту - 32(18,6 % - надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 23(13,4,% - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- комунального господарства – 22(12,8% - водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо).

Протягом аналогічного періоду 2015 року найбільш актуальними були питання :

- аграрної політики і земельних відносин – 35(41,7% - виготовлення землевпорядної документації, розрахунку за здані в оренду паї тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 13(15,5% - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- комунального господарства – 10(11,9% - водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо);
- соціального захисту - 9(10,7 % - надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат тощо).

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

За I квартал 2016 року до районної державної адміністрації з питань соціального захисту надійшло 32 звернення, з яких 16 заяв з приводу надання матеріальної допомоги. З них: 9 надано ґрунтовне роз'яснення, 7 знаходиться на контролі.

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 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 в I кварталі 2016 року отримано 30 звернень, в яких в основному були порушені питання призначення соціальних допомог, 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 I кварталу 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 I кварталу 2016 року прийнято 2 дзвінки, в яких порушені питання відсутності електропостачання та пільгового перевезення пасажирів.

Також, згідно розпорядження голови районної державної адміністрації № 575/А-2015 від 14.12.2015 затверджено графік та тематику проведення щотижневої «прямої телефонної лінії» на I півріччя 2016 року. Отримані звернення реєструються у журналі. Протягом I кварталу 2016 року прийнято 12 дзвінків, в яких в основному порушені питання призначення розміру та перерахування пенсій, пільгового перевезення пасажирів та пільг на оплату житлово-комунальних послуг.

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 I квартал 2016 року проведено 3 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 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 I кварталу 2016 року здійснені перевірки у 10 виконкомах місцевих рад та 3 структурних підрозділах районної державної адміністрації, та проведено 3 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 перевіреною 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 розпорядженням голови районної державної адміністрації №535/А-2015 від 27.11.2015 року затверджено графік виїзних особистих прийомів громадян головою та заступниками голови районної державної адміністрації на I квартал 2016 року. Протягом звітного періоду керівництвом районної державної адміністрації проведено 34 особистих та 18 виїзних прийомів, на яких прийнято 237 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. Щоп'ятниці 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 у I кварталі 2016 року проведений 1 семінар-навчання з головами органів місцевого самоврядування та відповідальними особами за роботу зі зверненнями громадян. Слухачі семінару були ознайомлені зі змінами до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції.

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.