

Про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Роздільнянської районної державної адміністрації протягом 2015 року в порівнянні з аналогічним періодом 2014 року

Протягом 2015 року до Роздільнянської районної державної адміністрації надійшло 507 звернень, що на 13,9% менше у порівнянні з аналогічним періодом 2014 року (589). Із загальної кількості звернень: 284(56,01%) - надійшло поштою, 114(22,5%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, 51(10,05%) - через уповноважену особу, 58(11,44%) надійшло через органи влади. У 2014 році за аналогічний період відповідно 353 (59,9%) - надійшло поштою, 144 (24,4%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, 48 (8,1%) - через уповноважену особу, 44 (7,5%) надійшло через органи влади.

З вищих органів влади районною державною адміністрацією протягом 2015 року отримано 27 звернень, що складає 8% від загальної кількості звернень громадян. За аналогічний період 2014 року було 34 звернення або 5,8%.

У зверненнях громадян до вищих органів влади порушувалися питання соціальної допомоги, призначення субсидії, водопостачання, централізованого опалення, електропостачання, земельних питань, пільг на газ, отримання житла, ремонту доріг та інше.

До районної державної адміністрації протягом 2015 року надійшло 69(13,6% від загальної кількості) колективних звернень, в минулому році за аналогічний період було 49(8,3% від загальної кількості) колективних звернень. У колективних зверненнях порушувалися питання фінансування харчування дітей у навчальних закладах, водопостачання, електропостачання, газифікації населених пунктів, землекористування, роботи транспорту, ремонту доріг тощо.

Повторних звернень протягом 2015 року надійшло 12, протягом аналогічного періоду 2014 року - 1.

За характером питань, порушених громадянами у зверненнях, що надійшли протягом 2015 року, чільне місце займають питання:

- аграрної політики і земельних відносин – 184(36,3% - виготовлення землевпорядної документації, розрахунку за здані в оренду паї тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 82(16,2% - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- комунального господарства – 69(13,6% - водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо);
- соціального захисту – 57(11,2% - надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат тощо).

Протягом аналогічного періоду 2014 року найбільш актуальними були питання :

- аграрної політики і земельних відносин – 299 (50,7% - виготовлення землевпорядної документації, розрахунку за здані в оренду паї тощо).
- комунального господарства – 78 (13,2% - водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 66 (11,1% - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- соціального захисту - 47 (7,9 % - надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат тощо).

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

За 2015 рік до районної державної адміністрації з питань соціального захисту надійшло 57 звернень, з яких 26 заяв з приводу надання матеріальної допомоги. З них: 7 вирішено позитивно, на 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 комісії та знайомитися з матеріалами перевірок.

За 2015 рік до районної державної адміністрації від інвалідів Великої Вітчизняної війни, надійшло 5 звернень. Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого № 109/2008 воно було розглянуто у першу чергу особисто тимчасово виконуючим обов'язки голови районної державної адміністрації та 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 2015 році отримано 63 звернення, в яких в основному були порушені питання призначення матеріальної допомоги, соціальних виплат, землекористування, комунального господарства тощо. Керівництво районної державної адміністрації приділяє особливу увагу вирішенню проблем, порушених у зверненнях цих категорій громадян, звернення вказаної категорії громадян знаходяться на особливому контролі.

З метою посилення аналітичної роботи щодо звернень громадян тимчасово виконуючим обов'язки голови районної державної адміністрації затверджений графік звітування голів органів місцевого самоврядування та керівників територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади у 2015 році про стан роботи зі зверненнями громадян на апаратних нарадах районної державної адміністрації, який надсилається до відома та виконання. За 2015 рік на апаратних нарадах про стан роботи зі зверненнями громадян відзвітували 7 керівників територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади та 20 голів органів місцевого самоврядування.

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 2015 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 2015 року прийнято 9 дзвінків, в основному порушені питання комунального господарства (відключення газопостачання, водопостачання).

Також, згідно розпорядження тимчасово виконуючого обов'язки голови районної державної адміністрації № 664/А-2014 від 09.12.2014 року та № 300/А-2015 від 30.06.2015 року затверджено графік та тематику проведення щотижневої «прямої телефонної лінії» на I та II півріччя 2015 року. Отримані звернення реєструються у журналі. Протягом 2015 року прийнято 56 дзвінків, в яких в основному порушені питання призначення розміру пенсій та оформлення субсидій.

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 2015 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 2015 році, розпорядженням тимчасово виконуючого обов'язки голови районної державної адміністрації від 02.12.2014 р. №622/А-2014 затверджений відповідний графік. Крім того, розпорядженням тимчасово виконуючого обов'язки голови районної державної адміністрації від 02.12.2014 р. № 623/А-2014 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 2015 року двічі здійснені перевірки у 20 виконкомах місцевих рад та 2 структурних підрозділах районної державної адміністрації, один раз у 8 структурних підрозділах 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. Підсумки перевірок у виконкомах сільських, селищної та міської рад розглядаються на апаратних нарадах районної державної адміністрації.

Розпорядженням тимчасово виконуючого обов'язки голови районної державної адміністрації №617/А-2014 від 28.11.2014 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 52 особистих та 41 виїзний прийомів, на яких прийнято 387 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. 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.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян в районній державній адміністрації та органах місцевого самоврядування району за I квартал 2015 року було розглянуто на апаратній нараді районної державної адміністрації 27 квітня 2015 року (протокол №15), за I півріччя 2015 року – на колегії при районній державній адміністрації 28 серпня 2015 року(протокол №3), за 9 місяців 2015 року - на апаратній нараді районної державної адміністрації 19 жовтня 2015 року (протокол №36).

З метою надання практичної та методичної допомоги у роботі зі зверненнями громадян за 2015 рік проведено 4 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.