

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

Протягом I кварталу 2015 року до Роздільнянської районної державної адміністрації надійшло 84 звернення, що на 46,2% менше у порівнянні з аналогічним періодом 2014 року (156). Із загальної кількості звернень: 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. У 2014 році за аналогічний період відповідно 92(58,9%) - надійшло поштою, 34(21,8%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, 17(10,9%) надійшло через органи влади, 13(8,3%) - через уповноважену особу.

З вищих органів влади районною державною адміністрацією протягом I кварталу 2015 року отримано 8 звернень, що складає 9,5% від загальної кількості звернень громадян. За аналогічний період 2014 року було 12 звернень, або 7,7%.

При проведенні аналізу звернень громадян встановлено, що кількість звернень до вищих органів влади в I кварталі 2015 року в порівнянні з аналогічним періодом 2014 року зменшилась на 33,3 % (табл. 1). У зверненнях громадян до вищих органів влади порушувалися питання соціальної допомоги, послуг водопостачання, централізованого опалення, пільг на газ, отримання житла та інше.

До районної державної адміністрації протягом I кварталу 2015 року надійшло 8(9,5% від загальної кількості) колективних звернень, в минулому році за аналогічний період було 15(9,6% від загальної кількості) колективних звернень. У колективних зверненнях порушувалися питання фінансування харчування дітей у навчальних закладах, водопостачання, газифікації населених пунктів, землекористування тощо.

Повторних звернень протягом I кварталу 2015 та 2014 року не надходило.

Зменшення зазначених показників свідчить про постійну роботу зі зверненнями громадян та довіру громадян до влади на місцевому рівні.

У зверненнях громадянами порушено 84 питань (зміст основних питань зазначено у формі № 1). За характером питань, порушених громадянами у зверненнях, що надійшли протягом I кварталу 2015 року, чільне місце займають питання:

- аграрної політики і земельних відносин – 35(41,7% - виготовлення землепорядної 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).

Протягом аналогічного періоду 2014 року найбільш актуальними були питання :

- аграрної політики і земельних відносин – 82(52,6% - виготовлення землепорядної документації, розрахунку за здані в оренду паї тощо).

- комунального господарства – 27(17,3% - водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо);
- сім'ї, дітей та молоді – 12(7,7% - усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо);
- соціального захисту - 10(6,4 % - 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 2015 року до районної державної адміністрації з питань соціального захисту надійшло 9 звернень, з яких 4 заяви з приводу надання матеріальної допомоги. З них: 1 вирішено позитивно, на 1 надано ґрунтовне роз'яснення, 2 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 комісій та знайомитися з матеріалами перевірок.

За I квартал 2015 року до районної державної адміністрації від інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня" звернень не надходило. Від представників пільгової категорії громадян протягом 2014 року отримано 9 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.

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. У I кварталі 2015 року на апаратних нарадах про стан роботи зі зверненнями громадян відзвітували 2 керівника територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади та 5 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 I кварталу 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 I кварталу 2015 року прийнято 2 дзвінки, в яких порушені питання призначення матеріальної допомоги та підключення газопостачання.

Також, згідно розпорядження тимчасово виконуючого обов'язки голови районної державної адміністрації № 664/А-2014 від 09.12.2014 затверджено графік та тематику проведення щотижневої «прямої телефонної лінії» на I півріччя 2015 року. Отримані звернення реєструються у журналі. Протягом I кварталу 2015 року прийнято 16 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 I квартал 2015 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 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 I кварталу 2015 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 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 щотижнєве проведення особистих прийомів громадян, у тому числі в позаробочий час (по суботах). Також розпорядженням тимчасово виконуючого обов'язки голови районної державної адміністрації № 624/А-2014 від 02.12.2014 року затверджено графік виїзних особистих прийомів громадян головою та заступниками голови районної державної адміністрації на I квартал 2015 року. Протягом звітного періоду керівництвом районної державної адміністрації проведено 13 особистих та 11 виїзних прийомів, на яких прийнято 25 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. 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 2014 рік було розглянуто на колегії при районній державній адміністрації 23 січня 2015 року (протокол №1) та видане відповідне розпорядження (№14/А-2015 від 23 січня 2015 року). Підсумки роботи зі зверненнями громадян в районній державній адміністрації та органах

місцевого самоврядування району за I квартал 2015 року рік буде розглянуто на апаратній нараді районної державної адміністрації у квітні 2015 року.

З метою надання практичної та методичної допомоги у роботі зі зверненнями громадян у I кварталі 2015 року проведений 1 семінар-навчання з керівниками структурних підрозділів та відповідальними особами за роботу зі зверненнями громадян. Слухачі семінару були ознайомлені з основними вимогами до оформлення звіту про роботу зі зверненнями громадян і хід виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року за № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

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.