**Аналітична довідка**

**про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Роздільнянської районної державної адміністрації протягом 12 місяців 2021 року в порівнянні з аналогічним періодом 2020 року**

Протягом 12 місяців 2021 року до Роздільнянської районної державної адміністрації надійшло 444 зверненя, що на 1,9% більше у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року (374). Із загальної кількості звернень: 394 (88,7%) - надійшло поштою, від інших органів, установ, організацій - 9 (2%), від громадян на особистому прийомі -12 (2,7%), через уповноважену особу - 3 (0,7%), через органи влади - 26 (6%). У 2020 році за аналогічний період відповідно, із загальної кількості звернень: 314(83,9%) - надійшло поштою, 27(7,2%) прийнято на особистому прийомі керівництвом районної державної адміністрації, від інших органів,установ, організацій- 4(1%),через уповноважену особу -7(2%), через органи влади -22(6%).

З вищих органів влади районною державною адміністрацією протягом 12 місяців 2021 року отримано 35 звернень, що складає 7,9% від загальної кількості звернень громадян. За аналогічний період 2020 року було 22 звернень або 5,3%.

**Таблиця1**

Переслані з: 12 місяців 2021 р. 12 місяців 2020 р.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Адміністрації Президента України | 9 | 2 |
| 2 | Кабінет Міністрів України | 1 | 0 |
| 3 | Через народних депутатів | 0 | 0 |
| 4 | Одеської облдержадміністрації (у т.ч. управлінь та департаментів) | 16 | 19 |
| 5 | Генеральна Прокуратура | 0 | 0 |
| 6 | Верховна Рада України | 0 | 1 |
| 7 | Національне антикорупційне бюро України | 0 | 0 |
| 8 | Від інших органів | 9 | 0 |
| 9 | Одеська обласна рада | 0 | 0 |
| 10 | Одеська міська рада | 0 | 0 |
|  | РАЗОМ | 35 (7,9%) | 22(5,3%) |

При проведенні аналізу звернень громадян встановлено, що кількість звернень до вищих органів влади за 12 місяців 2021 року в порівняні з аналогічним періодом 2020 року збільшилась (табл. 1). У зверненнях громадян до вищих органів влади порушувалися питання житлової політики, землекористування, комунального господарства, соціального захисту, сім’ї, дітей та молоді, охорони здоров’я та інше.

До районної державної адміністрації протягом 12 місяців 2021 року надійшло 11 (2,4% від загальної кількості) колективних звернень, в минулому році за аналогічний період було 28 (7,5%) від загальної кількості колективних звернень. У колективних зверненнях порушувалися питання аграрної політики, освіти, екології та природних ресурсів, праці та заробітної плати, охорони здоров’я, комунального господарства та соціального захисту.

Повторних звернень у 2021 році надійшло 3, протягом аналогічного періоду 2020 року не надходило.

У зверненнях громадянами порушено 444 питання (зміст основних питань зазначено у формі № 1). За характером питань, порушених громадянами у зверненнях, що надійшли протягом 12 місяців 2021 року, чільне місце займають питання:

* комунального господарства ( водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо) - 5 (1,1%);
* сім’ї, дітей та молоді, усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо- 33 (7,4%);
* екології та природних ресурсів - 5 (1,1%);
* житлової політики – 6 (1,4%);
* соціального захисту( надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат та субсидій тощо) – 18 (1,8%);
* з архівних питань – 257 (57,8%);
* аграрної політики і земельних відносин (виготовлення землевпорядної документації тощо) – 14 (3,2%);
* охорони здоров’я-3 (0,9%);
* діяльності органів місцевого самоврядування -7 (1,6%);
* інші питання - 88 (19,8%).

Протягом аналогічного періоду 2020 року найбільш актуальними були питання :

* аграрної політики і земельних відносин (виготовлення землевпорядної документації тощо) – 32 (8,5%) ;
* комунального господарства (водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо) – 14 (3,7%);
* сім’ї, дітей та молоді (усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо) – 98 (26,2%);
* соціального захисту (надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат та субсидій тощо) – 27 (7,2%);
* житлової політики – 17 (4,5%),
* з питань архівної справи - 68 (18%).

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

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.

Від представників пільгової категорії громадян за 12 місяців 2021 року отримано 22 звернення, в яких були порушені питання землекористування, комунального господарства, соціального захисту, 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.

Згідно розпорядження голови районної державної адміністрації №1095/А-2012 від 22.11.2012 функціонує постійна гаряча телефонна лінія. Протягом 12 місяців 2021 року надійшло 6 дзвінків з питань житлово-комунального господарства, добросусідства та діяльності органів місцевого самоврядування.

Також головою районної державної адміністрації щорічно затверджується графік проведення «гарячих телефонних ліній» керівниками структурних підрозділів. Отримані звернення реєструються у журналі. Протягом 12 місяців 2021 року дзвінків не надходило.

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 голови районної державної адміністрації від 28 грудня 2018 року №966/А-2018 затверджено склад та Положення про постійну діючу комісію з питань розгляду звернень громадян при Роздільнянській районній державній адміністрації. 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 2021 році, розпорядженням голови районної державної адміністрації затверджено відповідний графік. Протягом 12 місяців 2021 року перевірки не здійснювались. Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 року № 211 «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу» (зі змінами внесеними постановою Кабінету Міністрів України від 16.03.2020 року № 215), відповідно до розпорядження (зі змінами) голови Роздільнянської районної державної адміністрації від 17 березня 2020 року №162/А-2020 з метою забезпечення санітарно – епідеміологічного благополуччя працівників Роздільнянської районної державної адміністрації, на виконання протоколу районної комісії з питань техногенно - екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 17.03.2020 року № 6, особисті прийоми, засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян та перевірки роботи із зверненнями громадян тимчасово не проводяться.

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 №53/А-2021 від 01.03.2021 року затверджено графік особистого прийому громадян на 2021 рік 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. Таким чином, в районній державній адміністрації передбачено проведення особистого прийому громадян головою, заступниками голови 5 разів на місяць та керівником апарату райдержадміністрації ( в тому числі по два виїзних прийоми громадян). Протягом ІІІ та ІV кварталу графік виїзних прийомів не затверджувався у зв’язку з карантинними умовами.

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.

З метою надання практичної та методичної допомоги у роботі зі зверненнями громадян проводяться семінари-навчання з головами органів місцевого самоврядування 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.

**Голова Сергій ПРИХОДЬКО**

Анастасія Попова (04853)3-13-78