

Аналітична довідка про підсумки роботи із зверненнями громадян за 1 квартал 2021 року в порівнянні з аналогічним періодом 2020 року

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі Указ № 109/2008) проаналізовано стан роботи зі зверненнями громадян за 1 квартал 2021 року.

Кількість звернень, які надійшли на адресу районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування протягом січня-березня 2021 року збільшилася на 24 % в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (4194 проти 3380 звернень).

Із загальної кількості звернень на адресу районної державної адміністрації надійшло – 11 звернень, що на 71 % менше в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (38), надійшло поштою 11 звернень, що на 31,25% менше, ніж у 2020 році (16). 17 громадян побувало на особистому прийомі у відповідному періоді 2020 року проти 0 громадян у 2021 році (особисті прийоми обмежено у зв'язку з карантином)

Аналізуючи надходження звернень громадян до Березівської районної державної адміністрації слід зазначити, що зменшення кількості звернень відбулося тому, що більшість порушених питань громадян стали вирішуватися на місцевому рівні, завдяки створенню у районі об'єднаних територіальних громад (відповідно до постанови Верховної ради України від 17 липня 2020 року № 807-ІХ « Про утворення та ліквідацію районів» та розпорядження Кабінету міністрів України від 16 грудня 2020 року № 1635-р « Про реорганізацію та утворення районних державних адміністрацій»). Так до складу нового Березівського району Одеської області увійшли : Андрієво – Іванівська сільська, Березівська міська, Великобуяльницька сільська, Знамянська сільська, Іванівська селищна, Коноплянська сільська, Курісівська сільська, Миколаївська селищна, Новокальчевська сільська, Петровірівська сільська, Раухівська селищна, Розквітівська сільська, Старомаяківська сільська, Стрюківська сільська, Чогодарівська сільська та Ширяївська селищна територіальна громада.

У громадян зникла необхідність звертатися до райдержадміністрації та вищестоящих органів влади з вирішенням нагальних проблемних питань. Відповідно до Постанов Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 року № 211 «Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2», від 20.05.2020 року № 392 « Про встановлення карантину, з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої корона вірусом SARS-CoV-2, та етапів послаблення протиепідемічних заходів» та рішень комісії ТЕБ та НС районної державної адміністрації (протоколи ТЕБ та НС райдержадміністрації від 17.03.2020 року № 4, 22.05.2020 року № 12, 09.10.2020 року № 26, 23.03.2021 року № 4) протягом 3-місяців 2021 року діяли карантинні обмеження щодо проведення особистих та виїзних прийомів керівництвом райдержадміністрації. Цей фактор також вплинув на зменшення кількості звернень до райдержадміністрації.

Керівництвом районної державної адміністрації на чолі з головою районної державної адміністрації протягом 1 кварталу 2021 року здійснювалося оперативне, позитивне вирішення питань, з якими зверталися заявники: відновлення автобусного сполучення, нарахування та отримання житлових субсидій , забезпечення медичною допомогою, виплати орендної плати, отримання соціальної допомоги малозабезпеченим громадянам, відновлення водопостачання, надання земельних ділянок тощо.

Розгляд всіх звернень контролюється керівництвом райдержадміністрації, заявникам надаються вичерпні відповіді у встановлений законодавством строк.

Статистичний аналіз змісту звернень дає можливість визначити найгостріші питання, які порушують громадяни у своїх заявах та скаргах. За характером звернень, які надійшли до райдержадміністрації першість належить

питанням:

- аграрної політики і земельних відносин - 5 (45,5% від загальної кількості питань);
- соціального захисту – 3 (27,3% від загальної кількості);
- комунальне господарство - 1 (9 % від загальної кількості питань).

За звітний період:

- на адресу Березівської районної ради надійшло - 76 звернень громадян, що на 26% більше, ніж 2020 році (60), поштою -66 звернень громадян, що на 13 звернень більше, ніж у 2020 році (53), на особистому прийомі - 6 звернень громадян проти 4 - 2020 році.

Основними питаннями з якими зверталися громадяни були питання охорони здоров'я, питання законності і правопорядку, праці та заробітної плати, питання діяльності органів місцевого самоврядування.

- на адресу Березівської міської ради територіальної громади надійшло - 367 звернень громадян, що на 77,3 % більше, ніж 2020 році (207), поштою -340 звернень громадян, що на 146 звернень більше, ніж у 2020 році (194), на особистому прийомі - 27 звернень громадян проти 13 в аналогічному періоді 2020 року

Основними питаннями з якими зверталися громадяни були питання: виділення матеріальної допомоги на лікування, ремонт покрівель, поновлення вуличного освітлення, проведення в належний санітарний стан вулиць, поліпшення житлових умов.

- на адресу селищних рад територіальних громад надійшло – 1893 звернень громадян, що на 11 % більше, ніж за відповідний період 2020 року (1705), поштою надійшло -1632 звернень ,що на 112 звернень більше, ніж в 2020 році (1520) на особистому прийомі - 213 звернень громадян , що майже на 15 % більше , ніж у 2020 році (185).

Основні питання , з якими зверталися громадяни : комунальне господарство, житлова політика, діяльність органів місцевого самоврядування.

- на адресу сільських рад та сільських рад територіальних громад району надійшло -1847 звернення громадян, що на 34,8% більше, ніж у 2020 році (1370), поштою – 872 звернення громадян, що на 571 звернення більше ,ніж у 2020 році (301), на особистому прийомі - 975 звернення громадян ,що на 8,8% менше, ніж у 2020 році (1069).

Із загальної кількості звернень 2 звернення надійшло до районної державної адміністрації через вищі органи влади, за аналогічний період 2020 року - 1 звернення .

Протягом першого кварталу 2021 року від інших органів, установ, організацій звернень не надходило.

Всі заяви , які були направлені до органів вищого рівня вчасно розглянуті керівництвом райдержадміністрації, заявникам надані вичерпні відповіді, дані питання знаходяться на контролі у керівництва району. Інформування на розширених апаратних нарадах про надходження , строки та стан розгляду звернень дають можливість вести моніторинг за характером надходження звернень, контролем та строком їх виконання.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються учасники війни, діти війни, учасники бойових дій, інваліди, одинокі матері , багатодітні сім'ї та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

До Березівської райдержадміністрації протягом 1 кварталу 2021 року надійшло колективних звернень - 3, проти 4 у аналогічному періоді 2020 року, повторних звернень не надходило . В колективних зверненнях порушувалися питання недовіри депутатам Новокальчевської територіальної громади, отримання кадастрових номерів до державних актів, орендна плата.

При Березівській районній державній адміністрації функціонує **телефонна « гаряча лінія »**, громадяни отримують відповіді на найгостріші проблеми району . Окремо слід зазначити про взаємодію з **«Урядовим контактним центром » - звернення надходять з урядової «гарячої лінії»**. Дані звернення окремо реєструються, заявникам надаються обґрунтовані відповіді у визначений 15 -денний термін. За 1 квартал 2021 року зареєстровано 239 таких звернень , за аналогічний період 2020 року надійшло 57 звернень, що на 182 звернення **більше** . Збільшення звернень напряму зв'язано з новим територіально- адміністративним устроєм Березівського району та поширенням функцій районної державної адміністрації. Що стосується характеру цих звернень, то в основному це надання роз'яснень щодо вирішення питань соціального захисту населення , нарахування та перерахування субсидії на житлово –комунальні послуги, виплати орендної плати за оренду земельних паїв, питання охорони здоров'я, забезпечення водопостачанням та наданням пільгового житла. Вирішення багатьох питань, піднятих у зверненнях надісланих з урядової « гарячої лінії» не входять до компетенції райдержадміністрації. Тому відповідно до ст. 7 Закону України « Про звернення громадян» перенаправляються за належністю до місцевих територіальних громад для вирішення питання по суті та надання обґрунтованої відповіді заявнику. Питання про стан роботи із зверненнями громадян за підсумками роботи постійно перебуває на контролі у керівництва , розглядається на засіданні колегії та розширених апаратних нарадах районної державної адміністрації.

Щоквартально виконкоми міської, селищної , сільських рад територіальних громад надають інформацію про роботу зі зверненнями громадян: дані про звернення громадян , кількість прийнятих громадян на особистому прийомі , аналітичні довідки про підсумки роботи із зверненнями громадян та ін.

Відповідно до розпорядження районної державної адміністрації від 12 січня 2011 року №10/А-2011 «Про створення та функціонування в районній державній адміністрації телефонної лінії - «телефон довіри»», функціонує щотижнево у вівторок та четвер з 14.00 години до 16.00 години. Надаються роз'яснення стосовно розміру пенсії, стосовно встановлення опіки тощо.

Для отримання консультації громадяни можуть звернутися до Березівської райдержадміністрації за допомогою електронного звернення Для цього необхідно надіслати на електронну адресу електронного листа . Форма звернення - довільна. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги прохання чи вимоги.

Для більш ефективної співпраці влади з громадянами району створено та встановлено «скриньку довіри » на першому поверсі райдержадміністрації. Кожне звернення перебуває на особистому контролі голови райдержадміністрації . Крім того, приймаються до розгляду анонімні звернення громадян з метою реагування та вживання відповідних заходів на порушенні питання.

Забезпечено щомісячне проведення Дня контролю щодо стану виконання доручень, наданих місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян вищими органами влади.

Відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 « Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та плану роботи в районній державній адміністрації щомісячно проводяться засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. Склад постійно діючої комісії та Положення затвердженні відповідними розпорядженнями районної державної адміністрації. Для вирішення питань, які виносяться на засідання постійно діючої комісії, запрошуються керівники структурних підрозділів райдержадміністрації та територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади, голови виконкомів місцевих рад.

Стан роботи із зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі у керівництва райдержадміністрації. Проводиться своєчасний та об'єктивний розгляд звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених в них питань, задовольняються законні вимоги заявників.

Щоквартально на офіційному веб-сайті розміщуються аналітичні дані про кількість звернень громадян ,які надійшли від громадян до райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування району ,а також відповідні розпорядження або доручення про підсумки даної роботи.

На сторінках районної газети публікуються матеріали виїзних приймалень, «гарячих телефонних ліній», розширених апаратних нарад, колегій, надаються коментарі посадових осіб з актуальних питань сьогодення.

Районною державною адміністрацією продовжується робота по дотриманню чинного законодавства щодо забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилення відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях, особливо найменш соціально незахищених категорій населення.

Звернення громадян чутливо відображають стан суспільства, його проблеми, конфлікти, ставлення людей до органів влади, їх спроможність вирішувати відповідні питання, рівень сподівань, очікувань і вимог, що формуються у суспільній свідомості під впливом подій у державі.

Звернення громадян забезпечують постійний зв'язок між державою та її громадянином, надають можливість через проблеми окремого заявника бачити проблему суспільства в цілому, а реалізація через звернення конституційних прав і свобод є кроком до зміцнення демократичної правової держави. Тому робота зі зверненнями громадян в Березівській райдержадміністрації буде й надалі пріоритетною у повсякденній діяльності.