

# **Аналітична довідка про підсумки роботи із зверненнями громадян за 1 півріччя 2020 р.**

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 півріччя 2020 року.

**Кількість звернень, які надійшли на адресу районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування протягом січня- червня 2020 року збільшилось на 3,5% в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (1157 -1117 звернень).**

Із загальної кількості звернень на адресу районної державної адміністрації надійшло –62 звернення, що на 21,5 % менше в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (79), надійшло поштою 39 звернень, що на 21,5% більше, ніж у 2019 році (25), на особистому прийомі у керівництва райдержадміністрації побувало 23 громадянина проти 32 громадян у відповідному періоді минулого року .

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 3 об'єднаних територіальних громад (Березівська ОТГ, Новокальчевська ОТГ, Розквітівська ОТГ). 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 карантину, з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої корона вірусом SARS-CoV-2, та етапів послаблення протиепідемічних заходів» протягом 2 кварталу 2020 року діяли 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 півріччя 2020 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.

Згідно графіку, затвердженого розпорядженням голови районної державної адміністрації від 14.01.2020 року № 9/ А-2020 « Про затвердження графіків вивчення стану роботи із зверненнями громадян, діловодства та контролю у виконавчих комітетах місцевих рад, структурних підрозділах районної державної адміністрації, проведення звітів голів, місцевих рад з питання виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» проводилися виїзні прийоми голови районної державної адміністрації .

Прийоми проводяться спільно з керівником апарату, керівниками структурних підрозділів, завдяки яким жителі сільської місцевості, які не мають змоги приїхати до районного центру для вирішення особистих питань, мають можливість вирішити проблемні питання на місці.

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 - 38 (61,3% від загальної кількості питань);
- соціального захисту – 8 ( 12,9% від загальної кількості );
- житлова політика - 4 (6,4% від загальної кількості питань ); комунальне господарство - 2 (3,2% від загальної кількості питань ).

#### **За звітний період:**

- на адресу Березівської районної ради надійшло - 120 звернень громадян, що на 25% менше, ніж 2019 році (160), поштою -106 звернень громадян, що на 26 звернень менше, ніж у 2019 році (132), на особистому прийомі - 10 звернень громадян, що майже на 64,3 % менше, ніж у 2019 році ( 28 ).

**Основними питаннями з якими зверталися громадяни були питання аграрної політики і земельних відносин(передача в спадщину земельної ділянки громадянами, які проживають за межами України), житлові питання(про надання допомоги в придбанні житла як внутрішньо переміщеної особи; розподіл житла між родичами), питання забезпеченості законності та правопорядку.**

- на адресу Березівської міської ради об'єднаної територіальної громади надійшло - 340 звернень громадян, що на 15,6 % менше, ніж 2019 році (403), поштою -327 звернень громадян, що на 30 звернень менше, ніж у 2019 році (357), на особистому прийомі - 13 звернення громадян, що майже на 71,7 % менше, ніж у 2019 році (46).

**Основними питаннями з якими зверталися громадяни були питання: виділення матеріальної допомоги на лікування та придбання ліків, поновлення вуличного освітлення, облаштування вигрібних ям, питання водопостачання та водовідведення, благоустрою вулиць та ремонту покрівель будинків, тротуарів, приведення в належний санітарний стан вулиць, поліпшення житлових умов, надання дозволу на виготовлення проєкту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у власність для будівництва та обслуговування житлового будинку, господарських будівель та споруд (присадибна ділянка), затвердження технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельної ділянки в натурі(на місцевості) та питання щодо включення в перелік черги на отримання земельної ділянки для будівництва.**

- на адресу Раухівської селищної ради надійшло – 10 звернень громадян, що на 70,6 % менше, ніж за відповідний період 2019 року (34), поштою надійшло -10 звернень, що на 70,6 % менше, ніж в 2019 році (32).

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

- на адресу сільських рад та сільських рад об'єднаних територіальних громад району надійшло -625 звернення громадян, що на 29,4% більше, ніж у 2019 році (441), поштою – 446 звернення громадян, що на 41% більше, ніж у 2019 році (264), на особистому прийомі - 179 звернення громадян проти 177 у 2019 році.

**Із загальної кількості звернень 2 звернення надійшло до районної державної адміністрації через вищі органи влади, за аналогічний період 2019 року -3 звернення .**

Протягом першого півріччя 2020 року від інших органів, установ, організацій звернень не надходило.

Основними причинами надходжень звернень до органів вищого рівня вважаємо недостатність коштів в бюджетах місцевих рад для вирішення найбільш гострих проблемних питань економічного та соціального розвитку населених пунктів району, які потребують значних витрат.

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 півріччя 2020 року надійшло колективних звернень - 6, проти 8 у аналогічному періоді 2019 року. Повторних звернень протягом звітнього періоду не надходило.

В колективних зверненнях порушувалися питання виплати одноразової матеріальної допомоги працівникам Березівського територіального центру соціального обслуговування громадян, питання відновлення маршруту рейсового автобуса до с.Демидове, виплати орендної плати за землю, зняття земель з аукціону.

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 півріччя 2020 року зареєстровано 128 таких звернень, за аналогічний період 2019 року надійшло 148 звернень, що на 13,5% **менше**. 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, освітлення вулиць, пільгового житла. Питання про стан роботи із зверненнями громадян за підсумками роботи постійно розглядається на засіданні колегії та розширених апаратних нарадах районної державної адміністрації.

**Щоквартально** виконкоми міської, селищної, сільських рад, сільських рад об'єднаних 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. Надано роз'яснення стосовно розміру пенсії, стосовно встановлення опіки, стосовно виплати за виконані ремонтні роботи 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.

Відповідно до графіків перевірок роботи зі зверненнями громадян на 2020 рік, затвердженого розпорядженням голови райдержадміністрації від 14.01.2020 року № 9/А-2020 «Про затвердження графіків вивчення стану роботи із зверненнями громадян, діловодства та контролю у виконавчих комітетах місцевих рад, структурних підрозділів районної державної адміністрації, проведення звітів голів місцевих рад з питань виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Також відповідно до затвердженого графіку в звітному періоді проведено звітування голів місцевих рад голові райдержадміністрації стосовно виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». Звітували голови виконавчих комітетів Степанівської, Гуляївської та Михайло-Олександрівської сільських рад.

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.