

Аналітична довідка про підсумки роботи із зверненнями громадян за I квартал 2017 року в порівнянні з аналогічним періодом 2016 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 I квартал 2017 року.

Кількість звернень, які надійшли на адресу районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування протягом січня-березня 2017 року зменшилось на 31,6% в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (560-818 звернень). Причиною такого зменшення звернень стало створення у 2016 році нових територіальних одиниць: Розквітівської та Новокальчевської сільських рад об'єднаних територіальних громад, в яких на початку 2016 року відбулося значне збільшення звернень громадян майже на 82%. Основними питаннями з якими зверталися громадяни були питання земельних відносин у новостворених громадах, визначення опорних шкіл та розміщення центру громад. Завдяки тому, що більшість питань, які хвилювали громадян були вирішено позитивно або надано обґрунтовані роз'яснення, у I кварталі 2017 року кількість звернень значно зменшилось, що призвело до загального зменшення звернень взагалі.

Із загальної кількості звернень:

на адресу районної державної адміністрації надійшло – 89 звернень, що на 24,6 % менше в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (118), надійшло поштою 56 звернень, що на 13,9 % менше, ніж у 2016 році (65), на особистому прийомі у керівництва райдержадміністрації побувало 26 громадян - це на 54,4 % менше, ніж у відповідному періоді минулого року (57) .

Аналізуючи надходження звернень громадян до Березівської районної державної адміністрації слід зазначити, що невелике зменшення кількості звернень відбулося тому, що більшість порушених питань громадян стали вирішуватися на місцевому рівні, а тому зникла необхідність звертатися до райдержадміністрації та вищестоящих органів влади.

Керівництвом районної державної адміністрації на чолі з головою районної державної адміністрації здійснюється оперативне, позитивне вирішення питань, з якими звертаються заявники: відновлення автобусного сполучення, питання нарахування та отримання житлових субсидій, забезпечення медичною допомогою тощо.

Згідно графіку, затвердженого розпорядженням голови районної державної адміністрації від 29.12.2016 року №506/A-2016 здійснюється проведення виїзних прийомів головою районної державної адміністрації .

Прийоми проводяться спільно з першим заступником голови райдержадміністрації, 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.

При проведенні аналізу щодо надходження звернень до районної державної адміністрації слід зазначити наступне. За характером звернень, які надійшли до райдержадміністрації першість належить питанням:

- **аграрної політики і земельних відносин - 45 (50,5% від загальної кількості питань)** - виготовлення технічної документації, надання дозволів на виготовлення державних актів тощо;

- Актуальними для громадян залишаються питання:

- **соціального захисту 10(11,2 %)** – нарахування та отримання житлової субсидії та соціальної допомоги малозабезпеченим верствам населення;

- **транспорту і зв'язку 7 (7,8 %)** – питання відновлення сполучення між селами та м. Березівка;

-**комунального господарства 4 (4,5%)** – забезпечення належного водопостачання населених пунктів, ремонт доріг;

-**охорони здоров'я 3 (3,4 %)** - забезпечення населення медичною допомогою

За звітний період:

- **на адресу Березівської міської ради** надійшло -126 звернень громадян, що на 13 % менше, ніж 2016 році (145), поштою надійшло 114 звернень громадян, що майже однаково у 2016 році (113), на особистому прийомі- 10 звернень, проти 29 у 2016 році;

- **на адресу Раухівської селищної ради** надійшло- 24 звернень громадян, що на 4% менше, ніж за відповідний період 2016 року (25), поштою надійшло -23 звернень, що на 17,4% більше, ніж в 2016 році (19), на особистому прийомі зареєстрованих звернень не було

Це також також стало причиною зменшення звернень взагалі;

- **на адресу сільських рад району** надійшло -241 звернення громадян, що на 48,1% менше, ніж у 2016 році (464), поштою – 111 звернень громадян, що на 10,9% більше, ніж у 2016 році (99), на особистому прийомі - 128 звернення громадян, що на 64,9 % менше, ніж у 2016 році (364).

Через Адміністрацію Президента України надійшло 2 звернення, з обласної державної адміністрації надійшло 3 звернення

Всі заяви, які були направлені до органів вищого рівня розглянуті керівництвом райдержадміністрації, заявникам надані вичерпані відповіді, дані питання знаходяться на контролі у керівництва району.

Інформування на апаратних нарадах начальником відділу діловодства та контролю апарату райдержадміністрації про надходження, строки та стан розгляду звернень дають можливість вести моніторинг за характером надходжень звернень, контролем за строком їх виконання.

Протягом 1 кварталу 2017 року до районної державної адміністрації звернулися представників пільгової категорії:

- діти війни -1, учасників бойових дій -2, інвалідів 1 групи -2, багатодітних сімей -1, осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 1.

До районної державної адміністрації надійшло 5 колективних звернень, за аналогічний період минулого року – 8. У колективних зверненнях порушувалися питання децентралізації, відновлення транспортного сполучення, отримання медичної допомоги.

При Березівській районній державній адміністрації функціонує **телефонна « гаряча лінія »**, громадяни отримують відповіді на найгостріші проблеми району. Особливо 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. В основному це надання роз'яснень з питань соціального захисту, земельних питань, комунального господарства. За I квартал 2017 року зареєстровано та відпрацьовано 67 таких звернень. Що стосується характеру цих звернень, то в основному це надання роз'яснень щодо вирішення питань соціального захисту населення, виплати за оренду земельних паїв.

Питання про стан роботи із зверненнями громадян за підсумками роботи постійно розглядається на засіданні колегії районної державної адміністрації.

Щоквартально виконками міської, селищної, сільських рад та об'єднаних територіальних громад надають інформацію про роботу зі зверненнями громадян: дані про звернення громадян та кількість прийнятих громадян на особистому прийомі.

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 з питань соціального захисту, земельних відносин, графіку роботи структурних підрозділів райдержадміністрації.

З метою зробити максимально прозорими діяльність влади, налагодити ефективний зв'язок з громадянами запроваджено мобільну особисту «гарячу лінію» голови райдержадміністрації. Також 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 2017 рік, затвердженого розпорядженням голови РДА від 29.12.2016 року №507/А-2016 «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» у I кварталі 2017 році проведено перевірки у виконкомів Новоселівської та Демидівської сільських рад.

Також відповідно до затвердженого графіку в звітному періоді проведено звітування голів місцевих рад перед головою 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 вищезазначених виконавчих комітетів 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. Протягом звітної періоду проведено 3 засідання постійно діючої комісії з розгляду звернень громадян, за результатами складено протоколи.

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 про підсумки даної роботи.

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

Районною державною адміністрацією продовжується роботи 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.