

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

Аналітична довідка

про підсумки роботи із зверненнями громадян

за I півріччя 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 півріччя 2017 року.

Кількість звернень, які надійшли на адресу районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування протягом січня- червня 2017 року зменшилось на 18,65% в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (1274-1566 звернень). Причиною такого зменшення звернень стало створення у 2016 році нових територіальних одиниць: Розквітівської та Новокальчевської сільських 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 1 півріччі 2017 року кількість звернень значно зменшилось, що привело до загального зменшення звернень взагалі.

Із загальної кількості звернень:

на адресу районної державної адміністрації надійшло – 181 звернень, що на 20,68 % менше в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (228), надійшло поштою 111 звернень, що на 17,78 % менше, ніж у 2016 році (135), на особистому прийомі у керівництва райдержадміністрації побувало 58 громадян - це на 30,96 % менше, ніж у відповідному періоді минулого року (84) .

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 звертатись 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/А-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.

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.

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 - 100 (51,24% від загальної кількості питань) -** виготовлення технічної документації, надання дозволів на виготовлення державних актів тощо.);

Актуальними для громадян залишаються питання:

- **соціального захисту 27(14,91 %)** – нарахування та отримання житлової субсидії та соціальної допомоги малозабезпеченим верствам населення;

-**комунального господарства 11 (6%)** – забезпечення належного водопостачання населених пунктів, ремонт доріг;

За звітний період:

- **на адресу Березівської міської ради** надійшло -310 звернень громадян, що на 4% менше, ніж 2016 році (323), поштою -255 звернень громадян, що майже на 12,16 % більше, ніж у 2016 році (224), на особистому прийомі- 52 звернень громадян, що на 45,84% менше, ніж у 2016 році (96);

- **на адресу Раухівської селищної ради** надійшло- 46 звернень громадян, що на 39,48% менше, ніж за відповідний період 2016 року (76), поштою надійшло -45 звернень, що на 33,83% менше, ніж в 2016 році (68), на особистому прийомі звернень не було, що можливо говорить про недовіру до керівництва селищної ради та неспроможність вирішувати важливі питання на місці ;

- **на адресу сільських рад району** надійшло -542 звернення громадян, що на 28,12% менше, ніж у 2016 році (754), поштою – 277 звернень громадян, що на 2,81 % менше, ніж у 2016 році (285), на особистому прийомі - 257 звернення громадян, що на 44,97 % менше, ніж у 2016 році (467).

Із загальної кількості звернень 10 звернень надійшло до районної державної адміністрації через вищі органи влади (за аналогічний період 2016 року – 7 звернень)

Через Адміністрацію Президента України надійшло 2 звернення :

- стосовно вирішення питань соціального захисту. Начальником управління соціального захисту населення райдержадміністрації було надано відповідь та запропоновано звернутися до управління соціального захисту населення для оформлення пільг, житлової субсидії;

- стосовно вирішення питань соціального захисту, а саме отримання пільгового газу. В.о. начальника відділу регіонального розвитку та містобудування, архітектури та житлово –комунального господарства було надано обґрунтовану відповідь заявнику стосовно вирішення даного питання.

3 обласної державної адміністрації надійшло 8 звернень:

- колектив притулку для дітей служби у справах дітей райдержадміністрації звернувся стосовно неправомірного на їх думку звільнення з посади директора притулку для дітей. Заявникам вчасно була надана обґрунтована відповідь стосовно порушення даного питання. Було повідомлено про те, що за результатами перевірки касових видатків та кошторисних призначень притулку у справах дітей були виявлені порушення ведення бухгалтерського обліку та звітності. Директор притулку у справах дітей був притягнутий до дисциплінарної

відповідальності. Але зміни керівництва у притулку взагалі не розглядалося. На даний час притулок працює у звичайному режимі.

- колектив територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) звернувся стосовно питання звільнення з посади директора центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг). Заявникам була надано відповідь та пояснення. На адресу Березівської райдержадміністрації надходило непоодинокі звернення стосовно поруш діючого законодавства. Умов праці працівників установи та умов перебування підопічних. По даному факту була створена комісія для виявлення даних порушень і надані рекомендації по виправленню ситуації.
- стосовно вирішення житлових питань. Заявниця вчасно отримала відповідь та роз'яснення .Запропоновано звернутися до суду для вирішення даного питання та вирішення земельного спору.
- стосовно тарифів на водопостачання зверталась двічі. В.о. начальника відділу регіонального розвитку та містобудування, архітектури та житлово –комунального господарства було надано обґрунтовану відповідь заявнику стосовно вирішення даного питання.
- стосовно відновлення водопостачання. В.о. начальника відділу регіонального розвитку та містобудування, архітектури та житлово –комунального господарства було надано обґрунтовану відповідь заявнику стосовно вирішення даного питання.
- стосовно незаконної реалізації спиртних напоїв. Заявниця вчасно отримала відповідь та питання було вирішено позитивно.

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

- діти війни -1, учасників бойових дій -3,інвалідів 1 групи -2, багатодітних сімей -1, осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 1.

До районної державної адміністрації надійшло 7 колективних звернень ,(за аналогічний період минулого року – 19) У колективних зверненнях порушувалися питання стосовно реформи децентралізації об'єднання громад, стосовно відновлення транспортного сполучення, стосовно охорони здоров'я .

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.

Постійне 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.

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. В основному це надання роз'яснень з питань соціального захисту, земельних питань, комунального господарства. За I півріччя 2017 року зареєстровано та відпрацьовано 239 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, надання різних видів допоміг та отримання субсидій.

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

Щоквартально виконкоми міської, селищної та сільських рад 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 підрозділ райдержадміністрації .

З метою зробити максимально прозорими діяльність влади, налагодити ефективний зв'язок з громадянами запроваджено мобільну особисту « гарячу лінію» голови райдержадміністрації. Звернулося 20 громадян, які отримали рекомендації спеціалістом зі зверненнями громадян 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 1 півріччі 2017 році проведено перевірки у виконкомах Новоселівської , Демидівської , Михайло –Олександрівської , Гуляївської, Маринівської, Ряснопільської сільських рад.

Також відповідно до затвердженого графіку в звітному періоді проведено звітування голів місцевих рад перед тимчасово виконуючим обов'язки голови 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 звітного періоду проведено 6 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 регулярно 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 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.