

# **Аналітична довідка про підсумки роботи із зверненнями громадян за 12 місяців 2018 року в порівнянні з аналогічним періодом 2017 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 12 місяців 2018 року.

**Кількість звернень, які надійшли на адресу районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування протягом січня- грудня 2018 року збільшилось на 5 % в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (2953 -2806 звернень).**

Із загальної кількості звернень на адресу районної державної адміністрації надійшло – 316 звернення, що на 18,8 % менше в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (389), надійшло поштою 229 звернення, що на 3,4% менше, ніж у 2017 році (237), на особистому прийомі у керівництва райдержадміністрації побувало 71 громадян проти 135 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), де кількість звернень зросла на 36 % у порівнянні з аналогічним періодом минулого року ( 1610 звернень проти 1032). У громадян зникла необхідність звертатися до райдержадміністрації та вищестоящих органів влади з вирішенням нагальних проблемних питань .

Керівництвом районної державної адміністрації на чолі з виконуючим обов'язки голови районної державної адміністрації протягом 12 місяців 2018 року здійснювалося оперативне, позитивне вирішення питань, з якими зверталися заявники: відновлення автобусного сполучення, нарахування та отримання житлових субсидій , забезпечення медичною допомогою, отримання соціальної допомоги малозабезпеченим громадянам, відновлення водопостачання, придбання житла для дітей – сиріт, надання земельних ділянок, надання дозволів на розробку технічної документації тощо.

Згідно графіку, затвердженого розпорядженням голови районної державної адміністрації від 28.12.2017 року №555/А-2017 « 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 виконуючим обов'язки 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 - 189 ( 59,8% від загальної кількості питань);
- соціального захисту – 37 ( 11,7% від загальної кількості );
- комунальне господарство- 21 (6,6% від загальної кількості питань )
- житлова політика - 20 (6,3% від загальної кількості питань );
- освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 5 (1,6% від загальної кількості питань).

#### **За звітний період:**

- на адресу Березівської районної ради надійшло - 345 звернень громадян, що на 11,5% менше, ніж 2017 році (390), поштою -255 звернень громадян, що на 75 звернень менше, ніж у 2017 році (330), на особистому прийомі - 90 звернень громадян ,що майже на 33,3 % більше , ніж у 2017 році ( 60 );

**Основними питаннями з якими зверталися громадяни були питання соціального захисту , комунального господарства, аграрної політики і земельних відносин, транспортного сполучення, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації .**

- на адресу Березівської міської ради об'єднаної територіальної громади надійшло - 775 звернень громадян, що на 17,4 % більше, ніж 2017 році (640), поштою -594 звернень громадян, що на 70 звернення більше, ніж у 2017 році (524), на особистому прийомі - 173 звернень громадян ,що майже на 35,3 % більше , ніж у 2017 році (112)

**Причиною збільшення звернень стало створення Березівської міської ради об'єднаної територіальної громади ( шляхом об'єднання Березівської міської ради з Вікторівською сільською радою ). Саме тому жителі сіл, що ввійшли до складу новоствореної Березівської громади зверталися до міської ради з питань : поліпшення житлових умов, виділення матеріальної допомоги на лікування, ремонт покрівель , видачі актів обстежень умов проживання сімей , поновлення вуличного освітлення, облаштування вигрібних ям , з питань водопостачання та водовідведення , благоустрою вулиць та ремонту тротуарів, видалення старих та аварійних дерев .**

- на адресу Раухівської селищної ради надійшло – 57 звернень громадян, що на 10,5 % менше, ніж за відповідний період 2017 року (63), поштою надійшло -55 звернень ,що на 5,8 % більше, ніж в 2017 році (52), на особистому прийомі зареєстровано – 2 звернення , в аналогічному періоді 2017 року зареєстрований на особистому прийомі 8 звернень.

**Зменшення кількості звернень до селищної ради протягом 2018 року можливо відбулося тому, що керівництво неспроможне було вирішити важливі питання на місці.**

- на адресу сільських рад та сільських рад об'єднаних територіальних громад району надійшло -1460 звернення громадян, що на 9,3% більше, ніж у 2017 році (1324), поштою – 1118 звернення громадян, що на 23 % більше ,ніж у 2017 році (860), на особистому прийомі - 342 звернення громадян ,що на 22,8% менше, ніж у 2017 році (443).

**Із загальної кількості звернень 14 звернень надійшло до районної державної адміністрації через вищі органи влади, за аналогічний період 2017 року 13 звернень .**

Основними причинами надходжень звернень до органів вищого рівня вважаємо недостатність коштів в бюджетах місцевих рад для вирішення найбільш гостріших 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.

Протягом 12 місяців 2018 року до районної державної адміністрації звернулися **представники пільгових категорій** :

- учасники та інваліди війни, учасники бойових дій – 3 особи;
- інваліди I, II, III групи – 6;
- діти війни- 2;
- багатодітні сім'ї , одинокі матері та матері – героїні – 11.

До Березівської райдержадміністрації протягом 12 місяців 2018 року надійшло **колективних звернень** -22, проти 18 у аналогічному періоді 2017 року, **повторних звернень** – 5 ,проти 4 в аналогічному періоді 2017 року .

В колективних зверненнях порушувалися питання створення громадської піклувальної ради Притулку для дітей , стосовно структури управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, відновлення транспортного сполучення через с. Вікторівка , стосовно відновлення рейсу автобуса Антонівка-Одеса, стосовно ремонту дороги Одеса-Вознесенськ, стосовно виділення коштів на футбольну команду, стосовно дозволу на виготовлення технічної документації, стосовно проведення інвентаризації земель сільськогосподарського призначення .

Що стосується повторних звернень , то вважаємо їх надходження зумовлено незгодою заявників з попереднім розглядом питання. Але це їх особисте бачення проблеми. Заявникам було надано вчасно обґрунтовані відповіді щодо вирішення питань в межах компетенції райдержадміністрації .

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 12 місяців 2018 року зареєстровано 354 таких звернення , за аналогічний період 2017 року надійшло 454 звернень, що на 22,0% **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.

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

**Щоквартально** виконками 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 з питань відновлення водопостачання, отримання 2 га землі на території району, нарахування заробітної плати , нарахування та отримання житлової субсидії 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 виконуючого обов'язки 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 2018 рік , затвердженого розпорядженням голови РДА від 28.12.2017 року №555/А-2017 «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» за 12 місяців 2018 році проведено перевірки у виконкоммах Степанівської, Маринівської, Михайло –Олександрівської, Заводівської, Михайлівської, Демидівської,Златоустовської,Ряснопільської,Гуляївської,Яснопільської,Шевченківської,Новоселівської сільських рад, Раухівської селищної ради, Новокальчевської та Розквітівської сільських рад об'єднаних територіальних громад.

Також відповідно до затвердженого графіку в звітному періоді проведено звітування голів місцевих рад виконуючим обов'язків 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 виконавчих комітетів сільських рад : Степанівської, Заводівської, Михайлівської,Демидівської,Златоустовської,Ряснопільської,Гуляївської, Яснопільської ,Шевченківської, Михайло-Олександрівської, Маринівської, Новоселівської, Новокальчевської ОТГ, Розквітівської ОТГ, Раухівська селищна рада.

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 візних 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.

Виконуючий обов'язки голови

районної державної адміністрації

С.Д.Лоскутніков