

Аналітична довідка

про підсумки роботи із зверненнями громадян

за 12 місяців 2022 року в порівнянні з аналогічним періодом 2021 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 2022 року.

Кількість звернень, які надійшли на адресу районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування протягом січня-грудня 2022 року збільшилось на 114% в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (17647 - 15495 звернень).

Із загальної кількості звернень на адресу районної державної адміністрації надійшло – 107 звернення, що на 107% більше в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (100), надійшло поштою 54 звернення, що на 90 % менше, ніж у 2021 році (60), на особистому прийомі у керівництва райдержадміністрації побувало 53 громадянина проти 40 громадян у відповідному періоді минулого року .

Аналізуючи надходження звернень громадян до Березівської районної державної адміністрації слід зазначити, що стала кількість звернень залишилася 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, Великобуялицька сільська, Знамянська сільська, Іванівська селищна, Коноплянська сільська, Курсірівська 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 карантину, з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої корона вірусом SARS-CoV-2, та етапів послаблення протиепідемічних заходів» діяли обмеження щодо проведення особистих та виїзних прийомів керівництвом райдержадміністрації. Цей фактор також вплинув на сталу кількість звернень до райдержадміністрації. Також у зв'язку із введенням воєнного стану з 24 лютого 2022 року було припинено проведення планових особистих та виїзних прийомів громадян. Але вже протягом осінньо-зимового періоду прийоми громадян здійснювались та вирішувались питання на виїздах до ТГ.

Керівництвом районної державної адміністрації на чолі з головою районної державної адміністрації протягом 12 місяців 2022 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 12.01.2022 року № 3/А-2022 «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 керівником РВА.

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:

- соціального захисту – 37 (35% від загальної кількості);
- аграрна політика і земельні відносини – 13 (12% від загальної кількості);
- комунальне господарство - 14 (13% від загальної кількості питань).

За звітний період:

- на адресу Березівської районної ради надійшло 50 звернень, в аналогічному періоді минулого року надійшло 320.

- на адресу Березівської міської ради об'єднаної територіальної громади надійшло - 2675 звернень громадян, що на 198% більше, ніж 2021 році (1349), поштою -2615 звернень громадян, що на звернення 1373 більше, ніж у 2021 році (1242), на особистому прийомі - 60 звернення громадян , що майже на 56 % менше , ніж у 2021 році (107).

Основними питаннями з якими зверталися громадяни були питання: соціального захисту, виділення матеріальної допомоги на лікування, ремонт покрівель, проведення в належний санітарний стан вулиць, поліпшення житлових умов та інші.

- на адресу селищних рад надійшло – 3362 звернень громадян, що на 34% менше, ніж за відповідний період 2021 року (9967), поштою надійшло - 2659 звернень , що на 29 % звернень менше, ніж в 2021 році (9298), на особистому прийомі - 512 звернення громадян , що майже на 77% менше, ніж у 2021 році (669).

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

- на адресу сільських рад та сільських рад об'єднаних територіальних громад району надійшло - 11453 звернення громадян, що на 304% більше, ніж у 2021 році (3759), поштою – 7064 звернення громадян, що на 296 % більше ,ніж у 2021 році (2385), на особистому прийомі - 4285 звернення громадян ,що на 304 % більше, ніж у 2021 році (1411).

Із загальної кількості звернень - 36 звернень надійшло до районної державної адміністрації через вищі органи влади, за аналогічний період 2021 року - 23 звернення .

До обласної державної адміністрації протягом 12 місяців 2022 року зверталися:

- Мешканці села Ряснопіль, з питання оплати за оренду земельних ділянок. Заявникам надане пояснення по даному питанню.
- Громадянин Чантієв М.Х., мешканець смт. Петрівка, стосовно тарифів на водопостачання. Звернення заявника було перенаправлено до Великобуялицької ТГ (згідно ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»).
- Громадянин Мороз В.С., мешканець м. Одеса, стосовно стану доріг. Звернення було перенаправлено за належністю до Коноплянської ТГ(згідно ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»).
- Громадянин Сніговий В.І., мешканець с. Ульянівка, стовно житлових питань. Звернення заявника було перенаправлено до Великобуялицької ТГ(згідно ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»).
- Громадянка Каланча С.В., мешканка с. Макарове, щодо соціальних виплат. Заявниця вчасно отримала відповідь з вирішенням питань, порушених у зверненні.
- Громадянка Петрова Н.М. мешканка с. Благоеве, щодо соціальної допомоги. Звернення заявника було перенаправлено до Великобуялицької ТГ(згідно ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»). Заявниці надано роз`яснення, щодо порушеного питання.
- Громадянка Бойко В.В., мешканка смт. Ширяєве, щодо соціальної допомоги. Звернення було перенаправлено за належністю до Ширяївської ТГ(згідно ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»). Заявниці надано роз`яснення, щодо порушеного питання.
- Громадянка Тимошук Д.І., мешканка с. Ульянівка, щодо соціальної допомоги. Звернення було перенаправлено за належністю до Великобуялицької ТГ(згідно ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»). Заявниці надано роз`яснення, щодо порушеного питання.
- Громадянка Стрихарчук А.О., мешканка с. Радісне, щодо соціальної допомоги. Заявниця вчасно отримала відповідь з вирішенням питань, порушених у зверненні.
- Громадянка Ребрій В.А., мешканка с. Мар`янівка, щодо роботи працівників Ширяївського ЦНАП. Звернення було перенаправлено

за належністю до Ширяївської ТГ(згідно ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»). Заявниці надано роз'яснення, щодо порушеного питання.

- Громадянин Стоянов І.Г., мешканець м. Одеса, щодо протиправних дій з боку осіб територіальної оборони смт. Петрівка. Звернення було перенаправлено за належністю до Березівського РВ ГУМВС України в Одеській області (згідно ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»). Заявнику надано роз'яснення, щодо порушеного питання.
- Колективне звернення Березівський ПАЛ, щодо критичної ситуації закладу освіти. Заявникам вчасно надано роз'яснення, щодо вирішення їхнього питання.
- Громадянин Чантієв М.Х., мешканець смт. Петрівка, щодо отримання ним статусу особи, депортованої за національною ознакою. Заявнику вчасно надана відповідь з вирішенням питання, порушеного у зверненні.
- Громадянка Ніверчук О.О., мешканка с. Михайло-Олександрівка, щодо надання їй допомоги в вирішенні її проблемних питань. Звернення знаходиться на стадії розгляду. Відповідь буде надана в термін згідно чинного законодавства.
- Громадянка Лаптеєва С.Г., мешканка с. Знам`янка, щодо вирішення соціальних питань. Заявниці вчасно надана відповідь з вирішенням питань, порушених у зверненні.
- Колективне звернення мешканців села Сербка, щодо перебоїв з електропостачанням. Заявникам вчасно надана відповідь з роз'ясненням їхнього питання.
- Колективне звернення від мешканців села Білки, щодо водопостачання. Заявникам вчасно надана відповідь з роз'ясненням їхнього питання.
- Громадянка Францева Н.В., мешканка м. Березівка, Щодо порушення її прав. Звернення було перенаправлено за належністю до Березівського Управління освіти, молоді, спорту та культури, охорони здоров`я та соціальної політики (згідно ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»). Заявниці надано роз'яснення, щодо порушеного питання.
- Громадянка Дуднік Є.І., ВПО, наразі проживає в смт. Петрівка, вул. Лядова, 16, кв.13., щодо надання матеріальної допомоги на лікування у зв'язку з пораненням під час артилерійського обстрілу. Заявниці надано роз'яснення, щодо порушеного питання.

- Колективне звернення від мешканців села Білки, щодо водопостачання. Заявникам вчасно надана відповідь з роз'ясненням їхнього питання.
- Колективне звернення від мешканців с. Петрівка, щодо підключення до водопроводу. Заявникам вчасно надана відповідь з роз'ясненням їхнього питання.
- Громадянка Ткаченко О.П., мешканка с. Богунове, вул. Центральна, 94, щодо надання гуманітарної допомоги. Звернення було перенаправлено за належністю до Коноплянської ТГ(згідно ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»). Заявниці надано роз'яснення, щодо порушеного питання.
- Колективне звернення від депутатів фракції «Слуга Народу», Великобуялицької ТГ, щодо ініціювання перевірки діяльності голови Великобуялицької ТГ. Заявникам вчасно надана відповідь з роз'ясненням їхнього питання.
- Громадянка Медведова В.О., мешканка м. Одеси, щодо видачі свідоцтва на право власності земельною ділянкою. Заявниці надано роз'яснення, щодо порушеного питання.
- Громадянка Багрищева О.Г., мешканка м. Одеси, щодо відключення квартири від водопостачання та електроенергії без попередження та у відсутність заявниці вдома. Заявниці надано роз'яснення, щодо порушеного питання.
- Громадянка Чабан О.В., мешканка с. Білки, щодо порушення норм земельного законодавства в частині норм безоплатної приватизації землі для ведення особистого селянського господарства а також службової недбалості посадовими особами Іванівської селищної ради Березівського району.. Заявниці надано роз'яснення, щодо порушеного питання.
- Колективне звернення від депутатів Великобуялицької ТГ, щодо зловживань службовим становищем посадовими особами Великобуялицької сільради.. Заявникам вчасно надана відповідь з роз'ясненням їхнього питання.
- Колективне звернення від мешканців Великобуялицької ТГ, щодо зловживань службовим становищем посадовими особами Великобуялицької сільради.. Заявникам вчасно надана відповідь з роз'ясненням їхнього питання.
- Колективне звернення від мешканців Великобуялицької ТГ, щодо вирішення проблемних питань стосовно ремонту дороги,

реконструкції водопроводу та інших питань. Заявникам вчасно надана відповідь з роз'ясненням їхнього питання.

- Громадянка Олейник Г.В., мешканка смт. Петрівка, щодо проблем з водопостачанням, через неправильну експлуатацію та відсутність обслуговування. Заявниці надано роз'яснення, щодо порушеного питання.
- Громадянка Іванова В.С., мешканка с.Новоселівка, надійшло на адресу Міністерства соціальної політики України від Міністерства юстиції України про надання матеріальної допомоги. Заявниці надано роз'яснення, щодо порушеного питання.
- Громадянка Цуркан О.П., мешканка м. Березівка, щодо некомпетентності медичних працівників районної поліклініки. Заявниці надано роз'яснення, щодо порушеного питання.
- Громадянин Чантієв М.Х., мешканець смт. Петрівка, щодо надання роз'яснення як розподіляється гуманітарна допомога між населення, та ряду інших питань.. Заявнику вчасно надана відповідь з вирішенням питання, порушеного у зверненні.
- Громадянка Кіран Д.О., мешканка смт. Петрівка, Допомога по догляду за особою з інвалідністю, особою похилого віку. Заявниці надано роз'яснення, щодо порушеного питання.
- Громадянин Чантієв М.Х., мешканець смт. Петрівка, Щодо реєстрації місця проживання. Заявнику вчасно надана відповідь з вирішенням питання, порушеного у зверненні.
- Громадянка Шамко Л.В., мешканка с. Великий Буялик, щодо відсутності води 4 доби. Заявниці надано роз'яснення, щодо порушеного питання.

Протягом 12 місяців 2022 року від інших органів, установ, організацій звернень не надходило.

Однієї із важливих причин звернень через органи влади є той факт, що певна кількість громадян вважає більш ефективним звернутись до вищих органів виконавчої влади та контролюючих органів не очікуючи розгляду звернень місцевими органами влади. У зв'язку зі створенням ТГ деякі громадяни не до кінця розуміють розподіл повноважень між РДА та ТГ.

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.

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 12 місяців 2022 року надійшло колективних звернень - 15, проти 20 у аналогічному періоді 2021 року, повторних звернень не надходило.

В колективних зверненнях порушувалися питання житлової політики, орендна плата за земельні ділянки.

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 2022 року зареєстровано 920 таких звернень, за аналогічний період 2021 року надійшло 1167 звернень, що на 247 звернення **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, надання допомоги ВПО та інші.

Також у зв'язку з введенням військового стану створилась спеціальна районна «гаряча лінія» районної військової адміністрації «Ми на зв'язку» (на виконання розпорядження начальника Одеської обласної військової адміністрації від 17.03.2022 №106/А-2022, розпорядження голови Березівської районної військової адміністрації від 21 березня 2022 року №18/А-2022)

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 стосовно розміру пенсії, стосовно встановлення опіки, допомоги ВПО.

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.