**Аналітична довідка**

**про підсумки роботи із зверненнями громадян**

**за 12 місяців 2024 року в порівнянні з аналогічним періодом 2023 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 2024 року.

**Кількість звернень, які надійшли на адресу районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування протягом січня- грудня 2024 року збільшилось на 136% в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (16763 - 22826 звернень).**

**Із загальної кількості звернень на адресу районної державної адміністрації надійшло – 170 звернень, що більше на 108% ніж в аналогічному періоду минулого року (157), надійшло поштою 88 звернення, що на 133% більше, ніж у 2023 році (66), на особистому прийомі у керівництва райдержадміністрації побувало 82 громадянин проти 53 громадян у відповідному періоді минулого року.**

**Аналізуючи надходження звернень громадян до Березівської районної державної адміністрації слід зазначити, що збільшення звернень відбулося у зв`язку із збільшенням звернень громадян вразливих верств населення з вирішенням питань соціального характеру ( виплати допомоги ВПО, отримання соціальної допомоги для малозабезпечених сімей та інше). На нашу думку це сталося в наслідок збройної агресії рф проти України та появою в Березівському районі ВПО.**

**Відповідно до Постанови Верховної Ради України від 17липня 2020року№807-IX «Про утворення та ліквідацію районів» та розпорядження Кабінету міністрів України від 16 грудня 2020року №1635-р «Про реорганізацію та утворення районних державних адміністрацій» до складу нового Березівського району Одеської області увійшли: Андрієво-Іванівська сільська, Березівська міська, Великобуялицька сільська, Знамянська сільська, Іванівська селищна, Коноплянська сільська, Курісівська сільська, Миколаївська селищна, Новокальчевська сільська, Петровірівська сільська, Раухівська селищна, Розквітівська сільська, Старомаяківська сільська, Стрюківська сільська, Чогодарівська сільська та Ширяївська селищна територіальна громада.**

Керівництвом районної державної адміністрації на чолі з головою районної державної адміністрації протягом дванадцяти місяців 2024 року здійснювалося оперативне, позитивне вирішення питань, з якими зверталися заявники: 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 27.12.2023 року № 220/А-2023 «Про проведення особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом Березівської районної державної адміністрації» проводилися виїзні та особисті прийоми керівництвом 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 – 81 ( 48% від загальної кількості );**
* **комунальне господарство - 28 (17% від загальної кількості питань);**

**За звітний період:**

**- на адресу Березівської районної ради** надійшло 21 звернень проти 58 в аналогічному періоді 2023 року, зменшення загальної кількості звернень пояснюється зменшенням кількості письмових звернень.

**- на адресу Березівської міської ради об’єднаної територіальної громади**  надійшло – 1374 звернень громадян, що на 153% **більше**, ніж 2023 році (897), поштою - 1272 звернень громадян, що на 455 звернень більше, ніж у 2023 році (817), на особистому прийомі - 102 звернення громадян , що майже на 128 % більше , ніж у 2023 році (80).

**Основними питаннями з якими зверталися громадяни були питання: соціального захисту, виділення матеріальної допомоги на лікування, облаштування вигрібних ям, водопостачання та водовідведення, ремонту доріг, отримання дозволу на виготовлення проекту землеустрою, затвердження технічної документації, щодо виведення з прийомної сім`ї, доцільність/недоцільність позбавлення батьківських прав, проведення в належний санітарний стан вулиць, поліпшення житлових умов та інші.**

**- на адресу селищних рад** надійшло – 9248 звернень громадян, що на 139% **більше**, ніж за відповідний період 2023 року (6639).

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 - 12013 звернення громадян, що на 75% **більше**, ніж у 2023 році (9012).

**Із загальної кількості звернень - 34 звернення надійшло до районної державної адміністрації через вищі органи влади, за аналогічний період 2023 року - 31 звернення .**

**До обласної державної адміністрації протягом 12 місяців 2024 року зверталися:**

* Звернення від мешканця с. Білка, Чабан Д.М., щодо неналежного функціонування бомбосховища. Відповідь вчасно згідно з контрольним терміном надана для узагальнення на Департамент Цивільного захисту, оборонної роботи та взаємодії з правоохоронними органами Одеської обласної державної адміністрації.
* Колективне звернення від депутатів Знам`янської сільської ради, Щодо проведення заявниками аналізу сплати податків та зборів, які сільська рада недоотримує у результаті неякісної роботи державної податкової служби. Заявникам вчасно надано роз`яснення з питання яке було у зверненні.
* Колективне звернення від працівників Миколаївської лікарні, Щодо грубих порушеннь законів України керівництвом КНП "Березівська ЦМЛ". Заявникам вчасно надана відповідь стосовно питань порушених у звернені.
* Звернення від мешканця с. Сербка, Кротенка Р.І., щодо виплати одноразової матеріальної допомоги. Заявнику вчасно надано роз`яснення стосовно оформлення одноразової матеріальної допомоги.
* Звернення від мешканки м. Одеси, Каїри С.В., щодо незадовільного стану кладовища (на території якого знаходиться УПЦ) в с. Стрюково, Березівського р-ну, Одеської обл. Заявниці вчасно надано роз`яснення стосовно прибирання території даного кладовища.
* Звернення від мешканки смт. Петрівки, Колесніченко Л.Ю., щодо перерахунку за спожитий газ. Заявниці вчасно надано роз`яснення стосовно турбуючого питання та рекомендували звернутися для остаточного вирішення питання до постачальнику газу.
* Звернення від мешканця с. Конопляне, Галанюка В.П., щодо альтернативної служби. Заявнику вчасно надано роз`яснення стосовно цікавлячого питання.
* Звернення від мешканця м. Одеси, Яценко В.Г., щодо альтернативної служби. Заявнику вчасно надано роз`яснення стосовно цікавлячого питання.
* Звернення від мешканки с. Миколаївки, Рогозіної О.П.., щодо допомоги з лікуванням сина заявниці. Заявниці вчасно надано роз`яснення стосовно турбуючого питання та виконано перенаправлення за належністю до Березівської міської ради для подальшого вирішення питання та виділення коштів.
* Звернення від мешканця смт. Петрівки, Снєгового В.І., щодо проблемних питань з газопостачальною компанією. Заявнику вчасно надано роз`яснення стосовно турбуючого питання та рекомендували вирішити питання у судовому порядку.
* Звернення від мешканки смт. Іванівки, Жаборюк В.Т., щодо блокування сусідами заявниці доступу до каналізаційної системи.. Дане звернення перенаправлено до Іванівської ТГ для вирішення питання.
* Звернення від мешканця м. Одеси, Бойко Т.Л. (ГО «За право жити»), щодо дій зі сторони працівників ТЦК та медичних працівників по відношенню до Бордокова О.М.. Відповідь вчасно згідно з контрольним терміном надана для узагальнення на Департамент Цивільного захисту, оборонної роботи та взаємодії з правоохоронними органами Одеської обласної державної адміністрації.
* Звернення від мешканця смт. Петрівки, Снєгового В.І., щодо проблемних питань з газопостачальною компанією. Заявнику вчасно надано роз`яснення стосовно турбуючого питання та рекомендували вирішити питання у судовому порядку.
* Колективне звернення від мешканців с. Петрівка, щодо правомірності дій Іванівського УЕГГ АТ "Одесагаз" Заявникам вчасно надано роз`яснення з питання яке було у зверненні.
* Звернення від мешканки м. Березівки, Котик Н.М., щодо недоцільності підвищення тарифів на оплату комунальних послуг. Заявниці вчасно надано роз`яснення стосовно турбуючого питання.
* Колективне звернення від мешканців с. Білка, щодо бездіяльності у якісному та безпечному забезпеченню питною водою населення Білчанського старостинського округу. Заявникам вчасно надано роз`яснення з питання яке було у зверненні.
* Звернення від мешканки смт. Ширяєве, Семенюк Л.В., щодо поновлення заявниці виплат по догляду на непрофесійній основі за хворим батьком, 1933 року народження. Заявниці вчасно надано роз`яснення стосовно турбуючого питання.
* Звернення від мешканки смт. Петрівки, Колесніченко Л.Ю., щодо сприяння виплати заборгованості грошової допомоги на дітей. Заявниці вчасно надано роз`яснення стосовно турбуючого питання.
* Звернення від мешканця смт. Петрівки, Щербаченко П.М., щодо ініціювання перевірки структурних підрозділів в Великобуялицькій ТГ Березівського району. Відповідь вчасно згідно з контрольним терміном надана для узагальнення на Департамент освіти і науки Одеської обласної державної адміністрації.
* Звернення від мешканки с. Новомиколаївка, Чіхічіна В.В., щодо припинення нарахування матеріальної допомоги при народженні дитини протягом 9 місяців. Заявниці вчасно надано роз`яснення стосовно турбуючого питання.
* Звернення від мешканки с. Радісне, Коломойцева К.А., щодо прочищення каналізаційної труби від сміття. Заявниці вчасно надано роз`яснення стосовно турбуючого питання.
* Звернення від мешканки смт. Ширяєве, Семенюк Л.В., про призначення виплати компенсації по догляду за батьком. Заявниці вчасно надано роз`яснення стосовно турбуючого питання.
* Звернення від мешканця м. Київ, Петренка С., щодо гучномовців. Відповідь надана заявнику та на Департамент з питань цивільного захисту, оборонної роботи та взаємодії з правоохоронними органами Одеської обласної державної адміністрації.
* Звернення колективне від мешканців с. Білка в особі Вдовиченка В.І., щодо надання допомоги у вирішенні питання ремонту ФАПу. Відповідь вчасно згідно з контрольним терміном надана заявникам.
* Колективне звернення від мешканців с. Білка, щодо ремонту укриття Більчанського ліцею. Заявникам вчасно надано роз`яснення з питання яке було у зверненні.
* Звернення від мешканця м. Київ, Бадіков Т., Щодо отримання інформації з питань сфери пріоритетів розвитку системи охорони здоров'я, соціальної сфери та залучення недержавних гуманітарних організацій.. Відповідь на Департамент охорони здоров`я Одеської обласної державної адміністрації для узагальнення.
* Звернення від мешканки с. Цибулівка, Піташук А.О., щодо надання заявниці субсидії. Заявниці вчасно надано роз`яснення стосовно турбуючого питання.
* Колективне звернення від вчителів Миколаївського ліцею, смт. Миколаївка, щодо дій директора Миколаївського ліцею Миколаївської селищної ради Одеської області Педос Н.С. Відповідь вчасно згідно з контрольним терміном надана для узагальнення на Департамент освіти і науки Одеської обласної державної адміністрації.
* Звернення від мешканця м. Київ, Бадіков Т., Щодо участі у конкурсі громад "Розбудова стіійкої системи громадського здоров`я. Відповідь на Департамент охорони здоров`я Одеської обласної державної адміністрації для узагальнення.
* Звернення від мешканця м. Одеси, Костенка Ю.В., щодо альтернативної служби. Заявнику вчасно надано роз`яснення стосовно цікавлячого питання.
* Звернення від мешканця м. Одеса, Снігового В.І., щодо передачі майна в комунальну власність. Заявнику надана відповідь стосовно турбуючого питання.
* (Дубльоване звернення)Звернення від мешканця м. Одеса, Снігового В.І., щодо передачі майна в комунальну власність. Заявнику надана відповідь стосовно турбуючого питання.
* Звернення від мешканки смт. Петрівки, Колесніченко Л.Ю., щодо перерахунку за спожитий газ. Заявниці вчасно надано роз`яснення стосовно турбуючого питання та рекомендували звернутися для остаточного вирішення питання до постачальнику газу.
* Звернення від мешканця м. Київ, Запорожець О., щодо набіру слухачів на навчання (курси) в рамках освітньої програми з травматерапії для фахівців, які працюють з ветеранами війни обох статей та членами їх родин, членами сімей загиблих (померлих) захисників і захисниць України, внутрішньо переміщеними особами. Даний лист-звернення доведений до відома територіальних громад та рекомендовано долучатися до освітньої програми.

Протягом 12 місяців 2024 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 2024 року надійшло колективних звернень - 13, у аналогічному періоді 2023 року надійшло 17 таких звернень, повторних звернень не надходило

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 2024 року зареєстровано 292 таких звернень , за аналогічний період 2023 року надійшло 962 звернень, що на 670 звернень **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. Значне зменшення кількості таких звернень пов`язане з тим, що Регіональний контактний центр почав напряму співпрацювати з органами місцевого самоврядування та надсилати звернення їм особисто.

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).

Для проведення особистих та виїзних прийомів керівництва РВА прийнято розпорядження начальника Березівської районної державної (військової) адміністрації від 14.11.2024 № 206/А-2024 «Про затвердження Порядку організації особистого прийому громадян головою (начальником), заступниками голови (начальника), керівником апарату Березівської районної державної (військової) адміністрації Одеської області»

**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.

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 .

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 діючоїкомісії 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.

Також публікуються матеріали виїзних приймалень, «гарячих телефонних ліній», нарад, надаються коментарі посадових осіб з актуальних питань сьогодення**.**

Відповідно до розпорядження голови райдержадміністрації від 12.07.2024 року № 128/А-2024 «Про проведення у 2024 році перевірок щодо здійснення органами місцевого самоврядування делегованих повноважень органів виконавчої влади» протягом 2024 року здійснено перевірку делегованих повноважень у виконавчих комітетах Новокальчевської, Великобуялицької, Розквітівської сільської ради, Раухівської та Іванівської селищної ради (також в частині роботи зі зверненнями громадян). За результатами перевірок складено акти, які надіслані звітуючим громадам для усунення недоліків.

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.