

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

На виконання вимог 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 у районній державній адміністрації за I квартал 2016 року.

Протягом звітного періоду до Біляївської районної державної адміністрації надійшло 407 звернень, що на 29 звернень менше, або 6,6 % в порівнянні з аналогічним періодом 2016 року (**436** звернень).

Поштою надійшло 390 звернень, за результатами проведення особистих та виїзних прийомів громадян отримано 16 звернень, через органи влади – 12, від інших установ та організацій – 2 звернення.

За I квартал 2016 року - відповідно - **346** поштою та за результатами проведення особистих та виїзних прийомів громадян отримано 44 звернення, через органи влади – **40**, від інших установ та організацій – **3**.

Кількість **колективних звернень** на адресу районної державної адміністрації становить – 12 (2016 - 33).

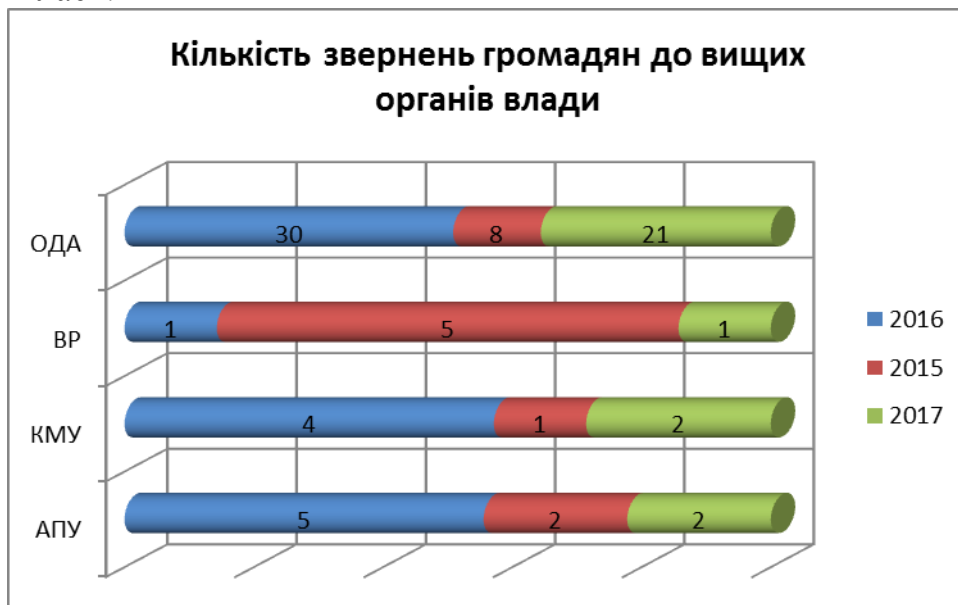
***Порівняльний аналіз колективних звернень громадян,
отриманих райдержадміністрацією протягом I кварталу 2017 року,
в порівнянні з аналогічним періодом 2015- 2016 років***



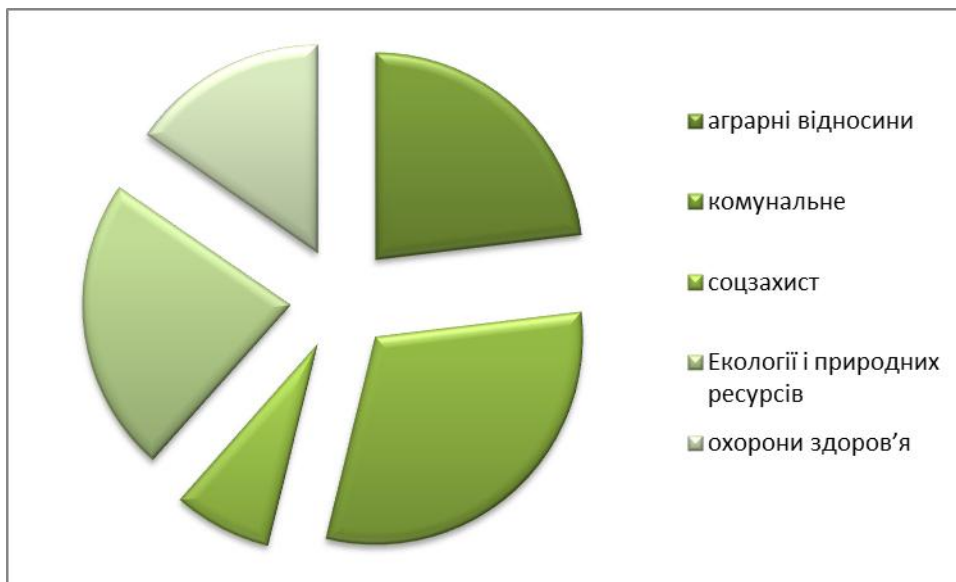
Протягом звітної періоду мешканцями району направлено звернень до вищих органів влади, з них:

	І квартал 2017 року	І квартал 2016 року	різниця
Адміністрація Президента України	2	5	-3
Кабінет Міністрів України	2	4	-2
Верховна Рада України	1	1	0
Обласна державна адміністрація	21	30	-4
всього	26	40	-14

При проведенні аналізу звернень громадян встановлено, що кількість звернень до органів влади вищого рівня у звітному періоді поточного року зменшилась.



У зверненнях, які були адресовані громадянами до вищих органів влади, інших установ та переслані на розгляд до райдержадміністрації, протягом І кварталу 2017 року порушувалися питання різної тематики:



У зверненнях, що надійшли до райдержадміністрації протягом звітнього періоду року порушено питань різної тематики, за аналогічний період минулого року питання, у тому числі:

Зміст питання	Кільк. поруш питань за I кв 2017 року	Кільк поруш питань за I кв. 2016 року	різниця
промислової політики	5	5	0
аграрної політики	102	122	-20
транспорту і зв'язку	3	6	+3
економічної, регіональної політики	0	3	-3
соціального захисту	196	164	+32
праці і заробітної плати	5	9	-4
охорони здоров'я	2	4	-2
комунального господарства	19	32	-13
житлового господарства	3	4	-1
Екології і природних ресурсів	4	3	+1
Забезпечення законності	0	1	-1
Освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності	35	41	-6
Культури та культурної спадщини	4	0	+4
Діяльність органів місцевого самоврядування	1	0	+1
інше	21	5	+16

Відповідно до класифікатора, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 року № 858 “Про затвердження Класифікатора звернень громадян”, структура тематики звернень громадян є такою:



В Біляївській районній державній адміністрації продовжують роботу Координаційна рада з питань соціального захисту малозабезпечених верств населення та Координаційна рада з питань удосконалення системи організації та контролю за виконанням робіт з телефонізації квартир та ремонту будинків інвалідам Великої Вітчизняної війни.

Проведено 3 засідання Координаційної ради з питань соціального захисту малозабезпечених верств населення, розглянуто 155 звернень, надано матеріальну допомогу 132 громадянам, на загальну суму 322 300 тис. грн., відмовлено 21 громадянину, розгляд 2 заяв, перенесено .

В I кварталі поточного року засідання Координаційна рада з питань удосконалення системи організації та контролю за виконанням робіт з телефонізації квартир та ремонту будинків інвалідам Великої Вітчизняної війни, не проводила.

Слід зазначити, що в I кварталі 2016 року розпочала роботу Координаційна ради з питань підтримки військовослужбовців, учасників антитерористичних операцій та членів їх сімей. В I кварталі поточного року проведено 3 засідання вище зазначеної Координаційної ради, розглянуто 23 звернення, надано матеріальну допомогу 22 громадянам, на загальну суму 67 300 тис. грн., відмовлено 1 громадянину.

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів від 12.08.2009 року №898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Соціальний контактний центр» районною державною адміністрацією протягом аналізованого періоду зареєстровано та опрацьовано 569 звернень, що надійшли до урядової гарячої телефонної лінії. Тематика питань, з якими

звертаються громадяни різноманітна, переважну кількість становлять питання соціального захисту, житлового, комунального господарства, промисловості, будівництва, паливно-енергетичного комплексу та інше.

Згідно вимог Указу №109/2008 та на виконання розпорядження голови районної державної адміністрації від 03.01.2017 року №10/РА-2017 «Про затвердження графіків вивчення стану роботи зі зверненнями громадян у виконавчих комітетах місцевих рад, структурних підрозділах районної державної адміністрації на I півріччя 2017», в I кварталі поточного року вивчався стан роботи місцевих органів виконавчої влади зі зверненнями громадян у Великодальницькій, Березанській Кагарлицькій, Мирненській, Іллінській сільських, Хлібодарській селищній радах.

На дотримання вимог Указу №109/2008 при Біляївській районній державній адміністрації створено постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян, де розглядаються питання громадян та з'ясовуються причини, що породжують повторні звернення і надходження звернень до вищих органів влади. Керівництвом адміністрації наголошується на дотримання вимог законодавства про звернення громадян, створено умови для участі заявників у перевірці ними поданих заяв. Протягом звітнього періоду 2017 року проведено 2 засідання комісії, на які запрошувались заявники для повного та об'єктивного розгляду порушених ними питань.

Відповідно до Указу № 109/2008 в районній державній адміністрації функціонує «телефон довіри», за I квартал 2017 рік зафіксовано 5 дзвінків, розглянуто 6 питань, на які надано роз'яснення.

Інформацію про функціонування телефону довіри розміщено в районній газеті «Південна зоря», на офіційному веб-сайті райдержадміністрації та на інформаційних стендах територіальних підрозділів органів виконавчої влади.

Для встановлення прямого діалогу з громадянами району, відповідно до розпорядження від 03 січня 2017 року № 8/РА-2017 затверджено графік «гарячої телефонної лінії» керівництва Біляївської районної адміністрації, який доведено до населення через засоби масової інформації, а саме: районну газету «Південна зоря» та офіційний веб-сайт районної державної адміністрації.

За звітний період проведено 9 ліній, зверталися громадяни з різноманітних питань. На всі запитання надано вичерпні обґрунтовані роз'яснення.

Протягом звітнього періоду відбулося 11 «прямих телефонних ліній» керівництва райдержадміністрації, за результатами розгляду яких надано роз'яснення.

За участю керівників структурних підрозділів райдержадміністрації відбулося 23 «прямі телефонні лінії».

На виконання вимог чинного законодавства, райдержадміністрацією передбачено проведення особистого прийому громадян головою, заступниками голови по 6 разів на місяць (в тому числі по 2 особисті виїзні прийоми громадян що місячно). Під час проведення особистих та виїзних прийомів керівництвом районної державної адміністрації надається всебічна допомога у вирішенні того чи іншого питання.

З метою зменшення надходження звернень до вищих гілок влади, громадянам району під час проведення прийомів громадян, через ЗМІ, постійно ведеться роз'яснювальна робота про вирішення питань на місцевому рівні.

Відділом роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації налагоджено систему контролю за термінами розгляду звернень громадян. Щотижня виконавцям надається перелік звернень, термін розгляду яких закінчується на наступний тиждень. Довідка про стан виконання звернень щоп'ятниці надається голові райдержадміністрації для реагування.

Так, відповідно до 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» започатковано розміщення рубрики «Звернення громадян» з розділами: «законодавство», «графік прийомів громадян», «статистичні дані», «довідки», «запитання-відповіді», в яких висвітлено інформацію про роботу зі зверненнями громадян в районній державній адміністрації.

Графіки проведення особистого та виїзних прийомів голови та заступників, керівника апарату, оголошення про проведення виїзних прийомів громадян головою, заступниками голови, графіки проведення гарячих телефонних ліній райдержадміністрації розміщено на інформаційному стенді в приміщенні райдержадміністрації, а також постійно оприлюднюються на шпальтах районної газети «Південна зоря» та на офіційному веб-сайті райдержадміністрації.

В розділі «Новини» розміщується інформація про проведення особистих виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації та керівництвом обласної державної адміністрації.

З офіційного веб-сайту райдержадміністрації громадяни можуть отримати необхідну консультацію або роз'яснення з того чи іншого питання. В рубриці «Запитання-відповіді» розміщується необхідна для громадян інформація з вирішення актуальних питань з роз'ясненням чинного законодавства.

Районною державною адміністрацією продовжується робота по дотриманню вимог чинного законодавства щодо забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилення відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях, особливо найменш соціально захищених категорій громадян.