

**Аналітична довідка
про підсумки роботи із зверненнями громадян
за 2017 рік в порівнянні з 2016 роком**

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 райдержадміністрації за 2017 рік.

Протягом звітнього періоду до Біляївської районної державної адміністрації надійшло 1550 звернення, що на 93 звернень менше, або 6 % в порівнянні з 2016 роком (1643 звернень).

Поштою надійшло 1367 звернення, за результатами проведення особистих та виїзних прийомів громадян отримано 35 звернень, через органи влади – 126, від інших установ та організацій – 8 звернень.

За 2016 рік отримано 1643 звернень, відповідно – 1441 поштою та - 93 на особистому прийомі, через органи влади – 79, від інших установ та організацій – 12 звернень.

Кількість **колективних звернень** на адресу районної державної адміністрації становить – 58 (2016 – 115).

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

	2017 рік	2016 рік	різниця
Адміністрація Президента України	11	29	-18
Кабінет Міністрів України	3	8	-5
Верховна Рада України	4	4	0
Обласна державна адміністрація	89	38	+51
всього	107	79	+ 28

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

У зверненнях, які були адресовані громадянами до вищих органів влади, інших установ та переслані на розгляд до райдержадміністрації, протягом 2016 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	кількість порушених питань за 2017 рік	кількість порушених питань за 2016 рік	різниця
промислової політики	18	37	-19
аграрної політики	493	468	+25
транспорту і зв'язку	5	11	-6
економічної, регіональної політики	2	0	+2

соціального захисту	631	618	+13
праці і заробітної плати	6	29	-23
охорони здоров'я	7	8	-1
комунального господарства	61	97	-36
житлового господарства	20	18	+2
Екології і природних ресурсів	20	21	-1
Забезпечення законності	0	27	-27
Сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, культурної спадщини	162	0	+162
Освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності	14	209	-195
Культури та культурної спадщини	6	8	-2
Діяльність органів місцевого самоврядування	1	77	-76
інше	102	34	+68

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 та Координаційна ради з питань підтримки військовослужбовців, учасників антитерористичних операцій та членів їх сімей.

Протягом 2017 року Координаційна рада з питань удосконалення організації, контролю за виконанням робіт з телефонізації та ремонту будинків не проводилося, не надходило звернень.

За звітний період проведено 12 засідань Координаційна ради з питань підтримки військовослужбовців, учасників антитерористичних операцій та членів їх сімей, розглянуто 94 звернення, надано матеріальну допомогу 92 громадянам, на загальну суму 269200,00 грн., відмовлено 2 громадянам.

Проведено 11 засідань Координаційної ради з питань соціального захисту малозабезпечених верств населення, розглянуто 499 звернень, надано матеріальну допомогу 434 громадянам, на загальну суму 1094800,00 грн., відмовлено 40 заявникам.

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 1477 звернення, 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 прийнято 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 року» та розпорядження від 22.06.2017 року

№487/РА-2017 «Про затвердження графіків вивчення стану роботи зі зверненнями громадян у виконавчих комітетах місцевих рад, структурних підрозділах районної державної адміністрації на II півріччя 2017 року».

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 2017 року проведено 12 засідань 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 2017 рік зафіксовано 21 дзвінок, розглянуто 23 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 48 гарячих телефонних ліній, громадяни зверталися з різноманітних питань. На всі запитання надано вичерпні обгрунтовані роз'яснення.

Протягом звітного періоду відбулося 134 «прямих телефонних ліній» за участю керівників структурних підрозділів райдержадміністрації.

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).

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.

Тимчасово виконуючий обов'язки голови
районної державної адміністрації

О.В. Рудоманенко