

**Аналітична довідка
про підсумки роботи із зверненнями громадян
за 2013 рік у порівнянні з аналогічним періодом 2012 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 2013 рік.

Протягом звітного періоду до Біляївської районної державної адміністрації надійшло **1242** звернення, що на 1008 звернень менше, або на 55,2 %, в порівнянні з аналогічним періодом 2012 року (2250 звернень). Зменшення пов'язано зі змінами від 01.01.2013 року в Земельному Кодексі України.

Поштою надійшло **887** звернень, за результатами проведення особистих та виїзних прийомів громадян отримано **221** звернення, від інших установ та організацій – **24** звернення. За 2012 рік - відповідно **1830** поштою та **173** на особистому прийомі, **41** від інших установ та організацій.

Кількість **колективних звернень** на адресу районної державної адміністрації становить – **94** (2012- 129).

***Порівняльний аналіз колективних звернень громадян,
отриманих райдержадміністрацією протягом 2013 року,
в порівнянні з аналогічним періодом 2011- 2012 років***



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

	2013 рік	2012 рік	різниця
Адміністрація Президента України	14	36	- 22
Кабінет Міністрів України	6	10	- 4
Верховна Рада України	5	12	- 7
Обласна державна адміністрація	80	166	- 86
всього	105	224	- 119

При проведенні аналізу звернень громадян встановлено, що кількість звернень до органів влади вищого рівня у поточному році зменшилась.



При проведенні більш детального аналізу звернень громадян, отриманих з вищих органів влади слід зазначити, що загальна кількість звернень до **Адміністрації Президента України** – 14 звернень, у тому числі:

гр. Макарова Т.В., жителька с.Маринівка, вул.Берегова, 10, щодо встановлення світлофора та ремонту автодороги загального користування;

гр. Потапчук О.О., жителька с.Ленінське Вигодянської с/р щодо надання допомоги на проведення ремонту помешкання;

гр.Бабилева О.В., жителька с.Троїцьке, вул.І.Ротти,36, щодо отримання матеріальної допомоги в зв'язку з важким матеріальним становищем;

гр.Філіпова О.О., жителька м.Цюрупінськ, щодо захисту прав і інтересів неповнолітнього онука;

гр.Бела Л.Г., жителька с.Холодна Балка, вул.Сонячна,19, щодо низької напруги в електромережі.

До Кабінету Міністрів України надійшло 6 звернень від громадян району, у тому числі:

гр. Самойленко М.Д., житель с. Набережне, вул. Єлісеєва, 18-а, кв.1, щодо особистої зустрічі з Прем'єр-міністром України Азаровим М.Я.;

гр. Угрік Ю.М., житель с. Градениці, вул. Леніна, 48, щодо розрахунків за використання земельного паю ФГ «Сади Градениці»;

гр.Тюшева Ф.К., жителька с. Широка Балка (Мирненська сільська рада), щодо незадовільної роботи старости села Коломієць Т.В.;

гр. Неяченко Т.Б., жителька м.Одеса, щодо виділення земельної ділянки на території Нерубайської с/р.

До Верховної Ради України надійшло 5 звернень, у тому числі:

гр. Бурдюжа Л.І., с.Дачне, вул.Колгоспна, 31, щодо проведення ремонту будинку;

гр.Лісун А.О., с.Червоний Розселенець, вул.Леніна, 27, щодо надання допомоги в оформленні соціальної допомоги на лікування дитини;

До обласної державної адміністрації надійшло 80 звернень, в тому числі:

гр.Котляров В., с.Усатово, вул.Леніна,2-а, щодо надання неякісних послуг електропостачання (низька напруга в електромережі);

гр.Герасимов А.В., с.Великий Дальник, вул.Калініна, 24 надання матеріальної допомоги на лікування;

гр.Марчук В.О., с.В.Дальник, вул.Кірова, 82 щодо вирішення питання асфальтування комунальної дороги;

гр Швець І.Т., с.Градениці, вул.Хуторська, 15, щодо проведення ремонту будинку за бюджетні кошти;

гр.Ладикова Г.С., с.Кагарлик, щодо вирішення питання скрутного становища.

У зверненнях, які були адресовані громадянами до вищих органів влади, інших установ та переслані на розгляд до райдержадміністрації, протягом 2013 року порушувалися питання різної тематики:



З метою зменшення надходження звернень до вищих гілок влади, під час проведення прийомів громадян, на сходах громади, через ЗМІ, громадянами

постійно проводиться роз'яснювальна робота щодо вирішення нагальних питань на місцевому рівні, інформується про реалізацію програм уряду, спрямованих на поліпшення добробуту громадян.

Одночасно, протягом звітного періоду отримано **13 дублетних звернень, у тому числі:**

- гр. Павлюк В.М., жительки с.Н.Еметівка, вул.8-го Березня, 19, щодо надання висновку комісії з питань захисту прав дитини;
- гр.Котко Л.І., жителька с.В.Дальник, 3й Степовий провулок, 21, щодо проведення перерахунку за спожиту електроенергію;
- колективне Бородін С.А. та інші, с.Августівка, щодо неналежного водо забезпечення населеного пункту;
- колективне Шейкін В.О., м.Одеса, щодо розташування несанкціонованого сміттєзвалища на території авторинку «Куяльник».

Із загальної кількості звернень, що надійшли до райдержадміністрації становлять : **скарги – 57 (4,6 %);**
заяви – 1170 (94, 2 %);
пропозиції – 15 (1,3 %).

З них :

- вирішено позитивно - **466 (37,5 %);**
- відмовлено в задоволенні - **86 (7 %);**
- надано роз'яснення - **632 (50,9 %);**
- переслано на розгляд за належністю - **44 (3,6 %).**

Від загальної кількості звернень, **294** склали звернення від найменш соціально захищених категорій громадян - інвалідів та ветеранів війни і праці, членів багатодітних сімей, одиноких матерів, пенсіонерів та інвалідів загального захворювання та інших громадян, які потребують соціального захисту, підтримки та особливої уваги з боку органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо задоволення їхніх повсякденних запитів та життєвих потреб.

З них:

- матерів – героїнь - **2 (2012 –1);**
- членів багатодітних сімей - **59 (2012-52);**
- одиноких матерів - **13 (2012 - 9);**
- інвалідів Великої Вітчизняної війни - **17 (2012-23);**
- учасників бойових дій – **26 (2012- 19);**
- інвалідів – **133 (2012- 114);**
- ветеранів праці – **15 (2012 -15);**
- потерпілі від аварії на ЧАЕС – **3 (2012-5);**
- учасники ліквідації ЧАЕС – **26 (2012 -8).**

Питання, з якими звертаються представники зазначених категорій:

надання матеріальної допомоги, вирішення житлових питань, виділення земельних ділянок та інше. Інваліди Великої Вітчизняної війни, учасники бойових дій звертаються з приводу проведення ремонту будинків, газифікації, реконструкції водогонів та інше.

Найбільш чисельною групою питань, які порушували громадяни у своїх зверненнях, є питання соціального захисту, яких надійшло протягом 2013 року **355** (28,9 %), (2012 – 361).

У переважній більшості звернень цієї групи громадяни порушували питання щодо надання матеріальної допомоги на лікування, проведення ремонтів, в зв'язку з скрутним матеріальним становищем.

Друге місце за кількістю звернень на адресу райдержадміністрації займають питання аграрної політики і земельних відносин. За звітний період надійшло таких звернень **333** (26,9 %), (2012 – 1368).

Третє місце за кількістю звернень займають питання освіти, науково-технічної діяльності – **212** (17,1 %) (2012 – 201). У зверненнях громадян порушено питання призначення опікунства, визначення місця проживання неповнолітніх та інше.

Четверте місце за кількістю звернень на адресу райдержадміністрації займають питання комунального господарства – **113** (9,1 %), (2012- 106).

П'яте місце посідають житлові питання. Протягом звітного періоду надійшло звернень із зазначеного питання - **61** (4,9 %), (2012 – 62).

У зверненнях, що надійшли до райдержадміністрації протягом звітного періоду року порушено **1315** питань різної тематики за аналогічний період минулого року **2277** питань, у тому числі:

Зміст питання	кількість порушених питань за 2013 рік	кількість порушених питань за 2012 рік	різниця
промислової політики	50	35	+ 15
аграрної політики	333	1368	-1035
транспорту і зв'язку	4	5	-1
економічної, регіональної політики	10	1	+9
соціального захисту	355	361	-6
праці і заробітної плати	11	12	-1
охорони здоров'я	9	6	+3
комунального господарства	113	106	+7
житлового господарства	61	62	-1
освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності	212	201	+11
інше	86	77	+9

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. За підсумками 2013 року надано матеріальну допомогу 18 громадянам на загальну суму 11 000 грн.:

Категорія громадянина	Кількість громадян	Сума виділених коштів (грн.)
Інваліди війни	5	2500
Вдови загиблих (померлих) інвалідів війни	4	2500
Учасники війни	8	5500
Учасники бойових дій	1	500

Протягом 2013 року встановлено 6 телефонів: 2 - інвалідам Великої Вітчизняної війни, 2 - учасникам війни, 1 - учаснику бойових дій та 1 – члену сім'ї загиблого у Великій Вітчизняній війні.

Протягом 2013 року проведено 12 засідань Координаційних рад з питань соціального захисту малозабезпечених верств населення, розглянуто 343 звернення, надано матеріальну допомогу 249 громадянам, на загальну суму 108 528 грн., відмовлено 94 громадянам.

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 322 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.

За результатами проведення телевізійного проекту «Діалог з країною», за участю Президента України Віктора Януковича, який відбувся 22 лютого 2013 року, до районної державної адміністрації направлено 10 звернень від мешканців району.

Заявники зверталися до Президента України з питаннями: газифікації дачного будинку, прискорення газифікації с.Курган Березанської сільської ради, надання роз'яснень про виплату соціальної допомоги малозабезпеченій родині, комунального господарства та благоустрою.

Тематика питань, з якими звертаються громадяни різноманітна, а саме: комунального господарства – 6;

- житлової політики - 2;
- аграрної політики і земельних відносин -1;
- державне будівництво -1.

Щодо всіх звернень громадян було вжито визначених законодавством заходів, для вирішення порушених питань, надавались відповідні доручення, хід яких контролювався і контролюється постійно.

Згідно вимог Указу №109/2008 та на виконання розпорядження голови районної державної адміністрації від 25.06.2013 року №311/2013 «Про затвердження графіків вивчення стану роботи зі зверненнями громадян у виконавчих комітетах місцевих рад, структурних підрозділах районної державної адміністрації та заслуховування голів сільських, Хлібодарської селищної та Біляївської міської рад з питання виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2013 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» на II півріччя 2013 року», на апаратних нарадах райдержадміністрації про стан роботи місцевих органів виконавчої влади зі зверненнями громадян прозвітували голови Августівської, Холоднобалківської, Великодальницької, Нерубайської, Секретарівської, Троїцької, Вигодянської, Маяківської, Маринівської, Майорівської, Усатівської, Дачненської, Кагарлицької, Яськівської, Іллінської, Березанської, Василівської, Граденицької, Кам'янської, Усатівської сільських, Хлібодарської селищної та Біляївської міської рад.

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 2013 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», у 2013 році зафіксовано 37 дзвінків, на які надано роз'яснення, з них:

- комунального господарства -6;
- аграрної політики і земельних відносин -7;
- забезпечення дотримання законності – 5;
- економічної політики -2;
- соціального захисту – 8;
- сім'ї, дітей – 3;
- праці -1;
- освіти – 3;
- промислової політики – 2.

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 18 грудня 2012 року № 1150/2012 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 звернулося 42 громадянина з різноманітних питань, а саме:

- комунального господарства – 3;
- аграрної політики та земельних відносин – 10;
- забезпечення дотримання законності – 2;
- соціального захисту – 12;
- житлові питання - 1;
- охорони здоров'я – 2;
- сім'ї, дітей – 3;
- промислової політики -3.
- охорони здоров'я – 3;
- освіти, навчання – 2;
- праці - 1

На всі запитання надано вичерпні обґрунтовані роз'яснення.

В районній державній адміністрації продовжено роботу «прямої телефонної лінії». На шпальтах районної газети „Південна зоря” постійно розміщується інформація з якого питання та з ким із керівників адміністрації, керівників структурних підрозділів райдержадміністрації можуть поспілкуватися мешканці району. Протягом звітнього періоду відбулося 52 «прямі телефонні лінії» керівництва райдержадміністрації, зафіксовано 44 дзвінки, розглянуто 54 питання, за розглядом яких надано доручення, на які надано роз’яснення.

За участю керівників структурних підрозділів райдержадміністрації відбулося 54 «прямі телефонні лінії», зафіксовано 68 дзвінків, надано роз’яснення на 70 питань.

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).

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, на сходах громади, через ЗМІ, постійно ведеться роз’яснювальна робота про вирішення питань на місцевому рівні.

7 серпня 2013 року та 8 листопада 2013 року відбувся «День відкритих дверей» райдержадміністрації, основною метою даного заходу було надання можливості громадянам безпосередньо поспілкуватися з керівниками районної виконавчої влади та очільниками районних служб і установ, а також поставити питання, що їх турбують, внести пропозиції, висловити свої зауваження та побажання.

8 серпня 2013 року проведено засідання «Круглого столу», під час якого обговорено важливі питання щодо життєдіяльності району, які впливають на поліпшення добробуту громадян, фотофіксацію розміщено на веб-сайті та в районній газеті «Південна зоря» № 61 від 17 серпня 2013 року.

В районній державній адміністрації налагоджено проведення щомісячних „Днів контролю” з питань додержання чинного законодавства по зверненням громадян. Протягом звітнього періоду проведено 12 «Днів контролю», за результатами перевірок складено відповідні довідки.

Протягом 2013 року проведено перевірки у виконках місцевих рад та структурних підрозділах райдержадміністрації, про що складено довідки та направлено головам виконавчих комітетів, керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, де вказано виявлені недоліки та рекомендації щодо приведення у відповідність до вимог чинного законодавства стану роботи зі зверненнями громадян.

З метою надання практичної та методичної допомоги у роботі зі зверненнями громадян відділом діловодства та контролю апарату райдержадміністрації 14 серпня 2013 року проведено семінар-нараду районної державної адміністрації з працівниками, відповідальними за ведення діловодства зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування району, фото фіксацію розміщено на офіційному веб-сайті райдержадміністрації.

Слухачів семінару поінформовано про підсумки роботи із зверненнями громадян в районній державній адміністрації та органах місцевого самоврядування району, висвітлено актуальні питання організації роботи з розгляду звернень громадян в органах місцевого самоврядування, наголошено на безумовне дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян», 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», Інструкції з діловодства зі зверненнями громадян.

Сектором по роботі зі зверненнями громадян відділу діловодства та контролю 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 що п'ятниці надається голові райдержадміністрації для реагування.

Протягом 2013 року до працівників, які порушили строки розгляду звернень громадян вжито матеріальні стягнення: завідувачу сектору контролю відділу діловодства та контролю апарату райдержадміністрації Тіоссу Н.В. та головного спеціаліста сектору контролю відділу діловодства та контролю апарату райдержадміністрації Мовчан Н.А. позбавлено премії в розмірі 40 % за лютий місяць, заступника начальника управління агропромислового розвитку райдержадміністрації Прус С.А. позбавлено премії за лютий місяць в розмірі 20 %.

Щомісячно здійснюється інформаційне наповнення веб-сайту райдержадміністрації з метою забезпечення обізнаності населення про роботу зі зверненнями громадян районної державної адміністрації.

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.

Питання дотримання вимог Указу №109/2008 розглянуто на засіданнях колегій райдержадміністрації: 30 січня 2013 року «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влад, органах місцевого самоврядування району протягом 2012 року», 30 липня 2013 року «Про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, місцевого самоврядування району протягом I півріччя 2013 року», на апаратних нарадах заслуховуються звіти голів місцевих рад району про стан роботи зі зверненнями громадян, щотижнево, в порядку контролю заслуховується питання стану виконавської дисципліни по розгляду звернень громадян. Дане питання знаходиться на постійному контролі.

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.

Виконуючий обов'язки голови
районної державної адміністрації

О.М.Назарко