

Інформація про роботу зі зверненнями громадян в райдержадміністрації та виконавчих комітетах сільських рад за 3 місяці 2019 року

Робота зі зверненнями громадян у Білгород-Дністровській районній державній адміністрації ведеться відповідно до Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 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», Постанови Кабінету Міністрів від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження класифікатора звернень громадян» та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

В райдержадміністрації введена карткова та електронна форма реєстрації звернень. Картки та комп’ютерна база (САДД 12.0) реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян ведуться відповідно до вимог Інструкції з ведення діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів від 14 квітня 1997 року № 348.

1. Загальні відомості

1.1. Аналіз звернень громадян до райдержадміністрації

За 3 місяці 2019 року Білгород-Дністровською районною державною адміністрацією отримано 91 звернення громадян, що на 114 звернень, менше ніж за аналогічний період 2018 року. З них письмових отримано 68 звернення, що на 104 звернення менше ніж у 2018 році. На особистому прийомі до голови, заступників голови та керівника апарату районної державної адміністрації звернулось 11 громадян, що на 2 менше ніж у 2018 році.

З вищих органів влади райдержадміністрацією протягом звітнього періоду 2019 року отримано 12 звернень громадян, за аналогічний період 2018 року отримано 14 звернень громадян.

Для зручності детальний аналіз всіх звернень, що надійшли з органів влади вищого рівня додається окремо у таблицях.

Переслано з :	3 місяці 2013р.	3 місяці 2014р.	3 місяці 2015р.	3 місяці 2016р.	3 місяці 2017р.	3 місяці 2018р.	3 місяці 2019р.	Різниця 2018-2019рр.
Адміністрації Президента	6	1	1	5	2	1	1	1
Кабінету Міністрів	6	0	1	4	2	0	1	1
Верховної Ради	1	0	0	1	0	0	1	1

ВСЬОГО:	13	1	2	10	4	1	3	3
Одеської облдержадміністрації	6	4	1	23	10	13	3	3
Одеської облради	0	0	0	0	0	0	0	0
РАЗОМ:	19	5	3	33	14	14	3	3

Також Білгород-Дністровською райдержадміністрацією протягом 3 місяців 2019 року отримано з Білгород-Дністровської міської ради на розгляд 3 звернення, та 3 звернення надійшло від інших установ. Всього кількість пересланих звернень громадян з вищих органів влади та інших установ за 3 місяці 2019 року складає 12 звернень.

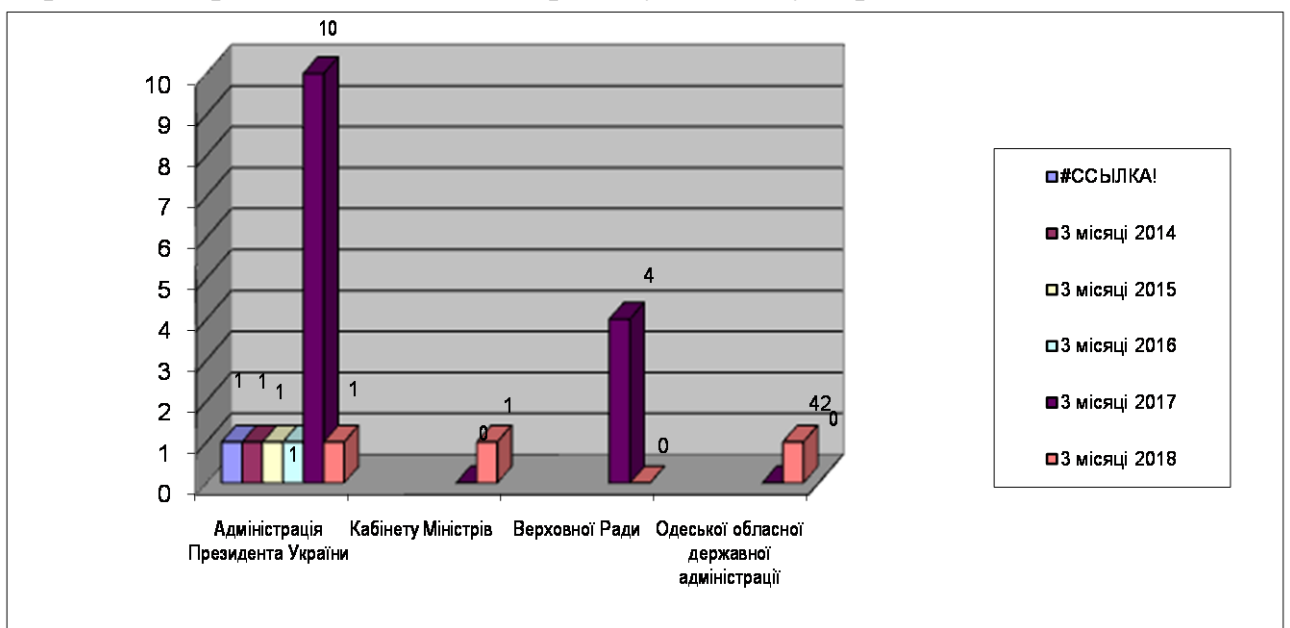
При проведенні більш детального аналізу звернень громадян, отриманих з вищих органів влади видно, що кількість звернень громадян до Адміністрації Президента України у 2019 році становить 1 звернення, у 2018 році було 2 звернення.

Взагалі райдержадміністрацією отримано на розгляд протягом 3 місяців 2019 року з вищих органів влади 6 звернень громадян, за аналогічний період 2012 року їх кількість становила 14.

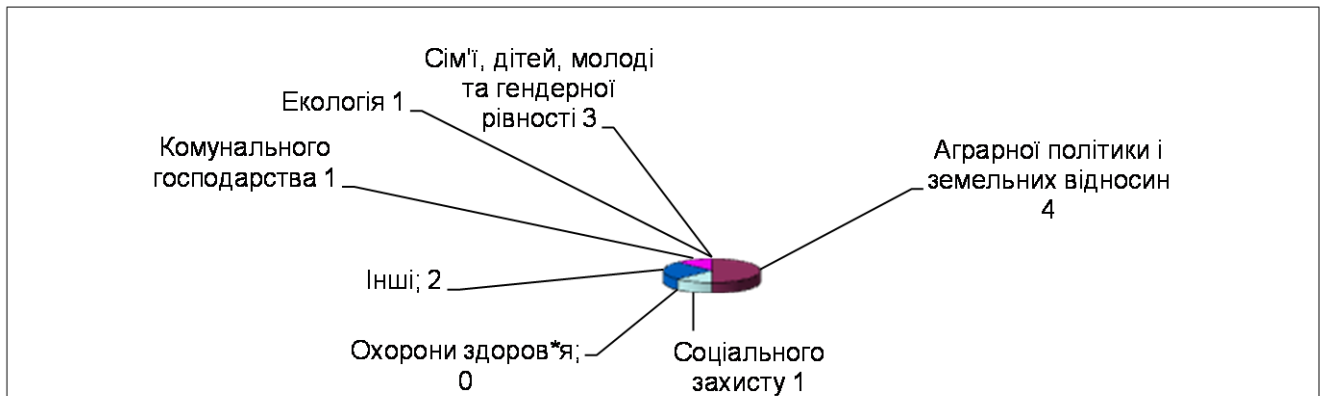
З Верховної Ради України у 2019 році до райдержадміністрації надійшло 1 звернення.

Окрім цього, за 3 місяці 2019 року районною державною адміністрацією отримано 3 звернення від громадян, які звернулись до Одеської обласної державної адміністрації.

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



У зверненнях громадян, які були адресовані громадянами до вищих органів влади та інших установ та переслані на розгляд до райдержадміністрації, протягом 3 місяці 2018 року порушуються питання різної тематики, а саме:



З 12 звернень громадян, які були адресовані громадянами до вищих органів влади та інших установ надані роз'яснення 9 зверненням громадян, також 2 звернення переслано за належністю, 1 знаходиться на розгляді.

Окремо слід зазначити, що розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27.05.2009 року № 579-р утворено державну установу «Соціальний контактний центр» та постановою Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 року № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Соціальний контактний центр» визначено порядок роботи зі зверненнями громадян, отриманих під час урядової телефонної «гарячої лінії». Дані дзвінки в обов'язковому порядку підлягають окремій реєстрації. За 3 місяці 2019 року зареєстровано 151 звернення громадян до Урядової гарячої лінії та заявникам надані обґрунтовані відповіді у визначений 15-денний термін без затримки.

У порівнянні з аналогічним періодом 2019 року кількість колективних звернень громадян отриманих райдержадміністрацією протягом 3 місяців 2019 року становить 10 звернень (за аналогічний період 2018 р. було також 10 звернень).

Дуплетних звернень протягом звітного періоду не отримано.

Із загальної кількості звернень (91), що надійшли до райдержадміністрації становлять : **скарги – 1**

заяви – 90

пропозиція - 0

З них :

- вирішено позитивно - 13
- відмовлено в задоволенні - 0
- надані роз'яснення - 49
- переслані на розгляд за належністю – 3
- у стадії розгляду знаходяться – 26 звернень

Протягом 3 місяців 2019 року до райдержадміністрації надійшло 3 звернення від представників пільгових категорій .

Із них :

- одиноких матерів, багатодітних сімей - 3
- від героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу та Героїв України звернень не надходило.

Основні питання, з якими звертаються представники пільгових категорій - це земельні питання, питання соціального захисту (надання матеріальної допомоги).

1.2. Аналіз звернень громадян до органів місцевого самоврядування

Що стосується звернень громадян до органів місцевого самоврядування за 3 місяці 2019 року ними отримано від громадян 833 звернення, що на 18 звернень менше аналогічного періоду 2018 року (851 звернення). З них: письмових надійшло 302 звернень (у 2018 році –360), відбулось зменшення на 58 звернень; на особистих прийомах – 530 звернень (у 2018 році – 489), що на 41 звернення більше аналогічного періоду.

З 833 звернення громадян, які надійшли до виконкомів сільських рад скарги становлять 2 , заяви - 831 , пропозиції – не надходили, з них :

- вирішено позитивно - 574
- відмовлено в задоволені - 13
- надані роз'яснення - 243
- переслані на розгляд за належністю – 0
- повернено автору – 1
- не підлягає розгляду - 2

За 3 місяці 2019 року виконкомом сільських рад району отримано 2 колективних звернень громадян.

Всього за 3 місяці 2019 року до райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування від населення надійшло 941 звернень громадян, в яких звернулось 1295 громадян (з урахування колективних звернень) з питань.

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

Зміст питання	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян до :			
	Райдержадміністрації	Районної ради	Виконкомів сільрад	Разом
Агропромислової політики і земельних відносин	32	0	238	270
Інші	17	0	118	135
Соціального захисту	13	7	288	308
Житлового господарства	0	2	47	48
Комунального господарства	3	7	30	40
Забезпечення дотримання законо-	0	0	32	32

давства та охорони правопорядку				
Сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності	12	0	13	25
Праці і заробітної плати	1	0	10	11
Транспорту і зв'язку	2	0	2	4
Екології та природних ресурсів	0	1	7	8
Охорони здоров'я	4	0	6	10
Економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва	0	0	16	16
Фінансової, податкової та митної політики	0	0	0	0
Промислової політики	0	0	0	0
Культури	2	0	6	8
Освіти	4	0	1	5

Першість серед питань, порушених заявниками у зверненнях до райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування, займають питання **соціального захисту** – 308 звернень від загальної кількості (в т.ч. по райдержадміністрації- 13 звернень; по виконавчим комітетам сільських рад - 288 звернень; районна рада - 7 звернень. Основні питання, які порушуються: надання матеріальної допомоги, виплати допомоги сім'ям з дітьми, призначення та виплата субсидії. Звернення про виділення матеріальної допомоги виносяться на розгляд координаційної ради з питань соціального захисту малозабезпечених верств населення та про результати розгляду заявникам надаються письмові відповіді.

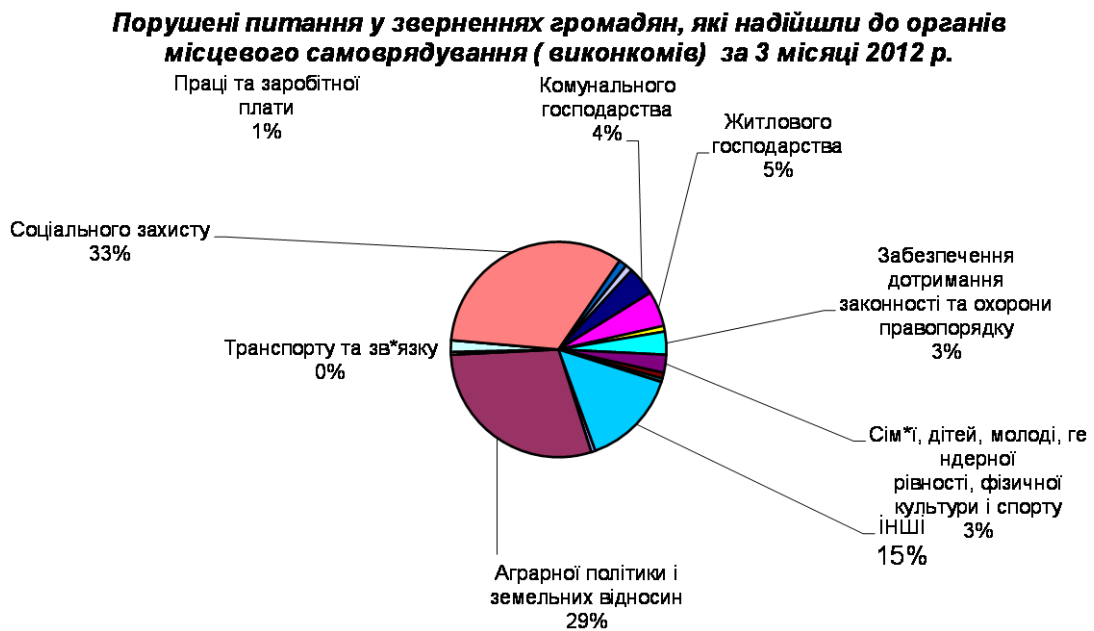
На другому місці **питання агропромислової політики і земельних відносин** – 270 звернень від загальної кількості звернень (в т.ч. по райдержадміністрації 32 звернення, по сільським радам 238 звернень. В районній державній адміністрації приймаються розпорядження голови райдержадміністрації про виділення земельних ділянок та заявникам направляються письмові відповіді. В сільських радах звернення з земельних питань розглядаються на засіданнях сесій сільрад.

На третьому місці за кількістю звернень громадян перебувають **інші питання**– 135 звернень.

Головою районної державної адміністрації за 3 місяці 2019 року було прийнято 3 розпорядження про надання матеріальної допомоги громадянам району, які опинились в скрутному становищі. Надано матеріальну допомогу 25 громадянам на суму 38200,00 грн. з районного бюджету.

Це свідчить про те, що постійно проводиться реалізація заходів спрямованих на задоволення життєвих потреб та повсякденних запитів найменш соціально - захищених верств населення і це питання і надалі залишається одним із найбільш актуальних для райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування.

**Порушенні питання у зверненнях громадян,
які надійшли до райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування за 3
місяці 2019 року**



Що стосується звернень громадян пільгових категорій, протягом 3 місяців 2019 року виконавчими комітетами сільських рад отримано 694 звернення від загальної кількості звернень (833).

Виконавська дисципліна

В районній державній адміністрації відділом діловодства та контролю апарату райдержадміністрації постійно контролюються строки розгляду звернень громадян та надання повних, обґрунтованих відповідей заявникам. Щоквартально на засіданнях колегії районної державної адміністрації розглядаються питання про стан виконавської дисципліни та щомісячно на апаратних нарадах при голові райдержадміністрації. Дане питання знаходиться на постійному контролі.

До винних працівників, які порушили строки розгляду звернень громадян вживаються матеріальні стягнення (не нараховується надбавка за виконання особливо важливої роботи).

2. Аналіз звернень громадян, отриманих на особистому прийомі та під час проведення виїзних прийомів керівництвом Білгород – Дністровської районної державної адміністрації

Головою, заступниками голови та керівником апарату райдержадміністрації проводяться щотижневі особисті прийоми громадян, відповідно до графіку, затвердженого розпорядженням голови районної державної адміністрації від 28.12.2018р. 507/А-2018.

Особистий прийом громадян проводиться :

Головою райдержадміністрації кожен понеділок тижня з 09.00 до 12.00 год.

Першим заступником голови райдержадміністрації кожного вівторка з 09.00 до 12.00 год.

Заступником голови кожену середу з 09.00 до 12.00 год.

Керівником апарату кожен четверг з 09.00 до 12.00 год.

Особистий прийом громадян, обмежених фізичними можливостями, проводиться заступником голови райдержадміністрації та керівником апарату райдержадміністрації в III-ю середу кожного місяця в 15 кабінеті на I поверсі адміністративного будинку за адресою вул. Грецька, 24 м. Білгород-Дністровський (під'їзд до адміністративного будинку та приймальня для інвалідів облаштовані пандусом).

На виконання вимог Указу Президента від 07.02.2008р. № 109/2008 та п.7.1. розпорядження голови облдержадміністрації від 31.03.2008 р.

№188/А-2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» особистий прийом головою та заступниками голови райдержадміністрації проводиться - 4 рази на місяць та виїзні особисті прийоми громадян згідно графіку.

Розпорядженням голови райдержадміністрації від 28.12.2018р. № 508/А – 2018р. затверджені графіки проведення виїзних прийомів громадян на I квартал 2019 року керівництвом райдержадміністрації у сільських радах району.

Проведено 3 виїзних прийоми. Особистих проведено 38 прийомів громадян. Всього на особистих та виїзних прийомах голови, заступника голови, першого заступника та т.в.о. керівника апарату надійшло 11 звернень, на яких звернулось з урахуванням колективних 11 громадян.

Впровадження в практику проведення виїзних приймалень надало можливість мешканцям району вирішувати свої питання за місцем проживання та безпосереднє спілкування державного посадовця з громадянином.

Прийом жінок, яким присвоєно звання України «Мати – героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу та Героїв України проводяться першочергово та райдержадміністрацією приділяється особлива увага вирішенню питань цих категорій громадян.

3. Підготовка аналітичних даних та вжиття заходів щодо роботи зі зверненнями громадян керівництвом Білгород-Дністровської районної державної адміністрації

29.03.2019 року у райдержадміністрації проведено колегію, на якій зокрема розглядалось питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2018 рік в районній державній адміністрації та органах місцевого самоврядування. За результатами колегії прийнято розпорядження голови райдержадміністрації від 02.04.2019р. №59/А-2019 «Про підсумки роботи зі

зверненнями громадян в районній державній адміністрації та органах місцевого самоврядування за 12 місяців 2018 року».

На виконання Указу Президента України від 07 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” райдержадміністрацією щоквартально складаються статистичні звіти та аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян та узагальнюються дані про звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян щоквартально розглядаються на апаратних нарадах при голові райдержадміністрації та двічі на рік на засіданнях колегій (за 6 та 12 місяців).

4. Навчання працівників, відповідальних за роботу із зверненнями громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації та виконавчих комітетах сільських радах Білгород-Дністровського району

17 січня 2019 року проведено семінар-навчання з керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації, які відповідають за роботу зі зверненнями громадян. Окрім цього, загальним відділом апарату райдержадміністрації двічі на рік проводиться вивчення стану роботи зі зверненнями громадян у виконкомів сільських рад, структурних підрозділах райдержадміністрації та надається практична й методична допомога у веденні роботи зі зверненнями громадян.

5. Робота постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Білгород –Дністровській райдержадміністрації

Відповідно до розпорядження голови райдержадміністрації від 18 лютого 2008 року № 451/А-2008 “Про виконання Указу Президента України від 07 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» в райдержадміністрації розпорядженням від 07.08.2017 р. №306/А-2017 створено постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян.

Розпорядженням голови від 08 травня 2008 року № 1132/А-2008 «Про затвердження Положення про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян при Білгород-Дністровській районній державній адміністрації» затверджено положення даної комісії. Засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян проводяться один раз на місяць. Складається порядок денний комісії, який затверджується головою райдержадміністрації.

6. Звітування голів виконкомів сільських рад району перед головою райдержадміністрації про роботу зі зверненнями громадян та

виконання вимог 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» протягом 3 місяців 2019 року заслухано 3 голів виконавчих комітетів.

7. Перевірка стану організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах Білгород - Дністровської райдержадміністрації та виконавчих комітетах сільських радах району.

Розпорядженням голови райдержадміністрації від 28.12.2018р. № 509/А-2019 затверджені на I квартал 2019 року графіки вивчення стану роботи із зверненнями громадян у виконавчих комітетах сільських рад та у структурних підрозділах райдержадміністрації.

Протягом 3 місяців 2019 року проведено 3 перевірки у виконкомах сільських рад та 3 у структурних підрозділах райдержадміністрації, про що складені довідки та направлені головам виконавчих комітетів, керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, де вказані недоліки, виявлені в даній роботі та рекомендації щодо приведення у відповідність до вимог чинного законодавства роботи зі зверненнями громадян.

8. Проведення «дня контролю».

Відповідно до вимог Указу Президента України № 109/2008 від 07.02.2008р. загальним відділом апарату райдержадміністрації щомісячно проводяться дні контролю, в рамках якого здійснюється виконання доручень, наданих головою районною державною адміністрацією. За результатами проведення «дня контролю» на ім'я голови райдержадміністрації складаються відповідні довідки.

9. Проведення інформування населення, оприлюднення інформації у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті Білгород-Дністровської райдержадміністрації.

Щоквартально на офіційному веб-сайті розміщуються аналітичні дані про кількість та тематику звернень громадян, які надійшли від громадян до райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування району.

З метою посилення гласності в діяльності місцевих органів влади в місцевій газеті “Слово Придністров'я” запроваджена щотижнева рубрика “Районна державна адміністрація інформує”, де постійно надається інформація про розгляд питань на апаратних нарад, про результати проведення виїзних прийомів громадян головою райдержадміністрації, керівництвом облдержадміністрації у Білгород-Дністровському районі та інші.

Розпорядженням голови райдержадміністрації від 21.12.2018 №497/А-2018 «Про заходи щодо висвітлення діяльності Білгород-Дністровської районної

державної адміністрації на 2019 рік» затверджено графік проведення прес-конференцій в райдержадміністрації на 2019 рік.

10.Проведення „прямих телефонних ліній”.

Для оперативного реагування на запити та потреби громадян щотижня проводяться “ прями ” телефонні лінії за участю посадових осіб райдержадміністрації та керівників районних організацій та служб з різних питань. Ведеться журнал реєстрації телефонних дзвінків громадян. Розпорядженням голови від 07.12.2018р. № 469/А-2018 «Про проведення Білгород-Дністровською районною державною адміністрацією систематичної інформаційно-роз'яснювальної роботи з пріоритетних питань державної політики у 2019р.» затверджено перелік тем, запропонованих для розгляду під час «прямих телефонних ліній» райдержадміністрації на 2019 рік.

В місцевій газеті “Слово Придністров'я” постійно друкуються оголошення про проведення “ прямої ” телефонної лінії в райдержадміністрації та про проведення виїзних прийомів громадян у сільських радах району.

11.Робота «телефону довіри».

При Білгород-Дністровському районному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді райдержадміністрації працює служба психологічної підтримки „*Телефон Довіри*” , яка надає консультації з різних питань. Служба «*Телефон Довіри*» працює щоденно з 8.00 до 17.00 крім вихідних. Консультацію надає спеціаліст - психолог, який має посвідчення про відповідний напрямок роботи, а саме телефонне консультування. Центром проводяться “*гарячі*” лінії з різних питань, де до роботи залучаються такі спеціалісти: юрист, нарколог, інфекціоніст, лікар - венеролог.

Окрім цього, головою райдержадміністрації прийнято розпорядження від 18.01.2019р. № 13/А-2019 «Про «гарячу» телефону лінію при Білгород – Дністровській районній державній адміністрації» , який працює у робочі та вихідні дні з 8.00 до 17.00 годин за номером 2-71-15. Ведеться журнал обліку дзвінків, які надходять на «телефон довіри».

Питання роботи зі зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі в райдержадміністрації.

Голова районної
державної адміністрації

С. Ільченко