

**Інформація про роботу зі зверненнями громадян в  
райдержадміністрації та виконавчих комітетах сільських рад  
За 6 місяців 2017 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 6 місяців 2017 року Білгород-Дністровською районною державною адміністрацією отримано 523 звернення громадян, що на 147 звернень менше ніж за аналогічний період 2016 року. З них письмових отримано 434 звернень, що на 46 звернень менше ніж у 2016 році. На особистому прийомі до голови, заступника голови та керівника апарату районної державної адміністрації звернулось 53 громадянина, що на 52 звернення менше ніж у 2016 році.

З вищих органів влади райдержадміністрацією протягом звітного періоду 2017 року отримано 32 звернення громадян, за аналогічний період 2016 року отримано 59 звернень громадян.

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

Переслано з :	6 місяці в 2011 р.	6 місяці в 2012 р.	6 місяці в 2013р.	6 місяці в 2014р.	6 місяці в 2015р.	6 місяці в 2016р.	6 місяці в 2017р.	Різниця 2016-2017р р.
Адміністрації Президента	24	16	12	1	3	13	2	11
Кабінету Міністрів	1	4	12	0	1	6	4	2
Верховної Ради	3	3	1	0	0	4	1	4
<b>ВСЬОГО:</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>17</b>
Одеської облдержадміністрації	14	12	16	8	6	49	25	24
Одеської облради	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>РАЗОМ:</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>41</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>72</b>	<b>32</b>	<b>41</b>

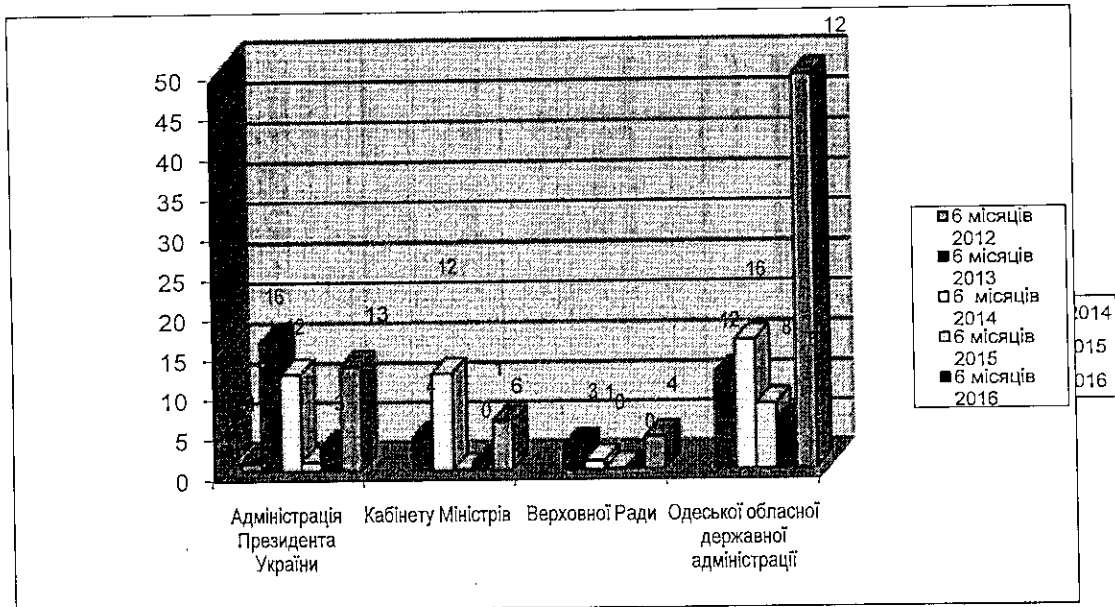
Також Білгород-Дністровською райдержадміністрацією протягом 6 місяців 2017 року отримано з Б-Дністровської міської ради на розгляд 3 звернення. Всього кількість пересланих звернень громадян з вищих органів влади та інших установ за 6 місяців 2017 року складає 36 звернень.

При проведенні більш детального аналізу звернень громадян, отриманих з вищих органів влади видно, що кількість звернень громадян до Адміністрації Президента України у 2017 році становить 2 звернення, у 2016 році було 13 звернень.

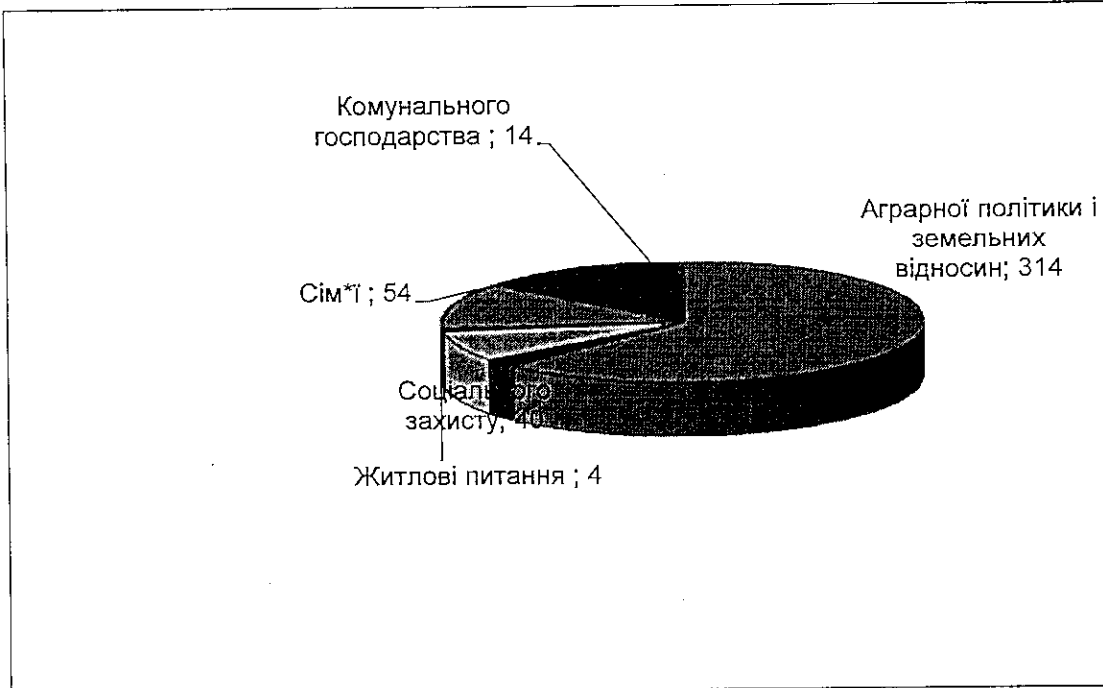
Взагалі райдержадміністрацією отримано на розгляд протягом 6 місяців 2017р. з вищих органів влади 32 звернення громадян, за аналогічний період 2016 року їх кількість становила 72

Окрім цього, за 6 місяців 2017 року районною державною адміністрацією отримано 25 звернень від громадян які вернулись до Одеської державної адміністрації

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



У зверненнях громадян, які були адресовані громадянами до вищих органів влади та інших установ та переслані на розгляд до райдержадміністрації, протягом 6 місяців 2017 року порушуються питання різної тематики, а саме:



З 32 звернень громадян, які були адресовані громадянами до вищих органів влади надані роз'яснення на звернень громадян, 4 звернення переслані на розгляд за територіальною належністю.

Більша частина отриманих райдержадміністрацією звернень громадян з вищих органів влади, які потребують вжиття заходів та прийняття колегіального рішення, виноситься на розгляд постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

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 6 місяців 2017 року зареєстровано 678 звернень громадян до Урядової гарячої лінії та заявникам надані обгрунтовані відповіді у визначений 15-денний термін без затримки.

У порівнянні з аналогічним періодом 2016 року кількість колективних звернень громадян отриманих райдержадміністрацією протягом 6 місяців 2017 року становить 38 звернень ( за аналогічний період 2016 р. було 33 звернення ).

Дуплетних звернень протягом звітного періоду не надходило.

Із загальної кількості звернень ( 523 ), що надійшли до райдержадміністрації становлять : **скарги – 22**

**заяви – 501**

З них :

- вирішено позитивно 78
  - відмовлено в задоволені 0
  - надані роз'яснення 331
- переслані на розгляд за належністю – 8
- у стадії розгляду знаходяться 106 звернень

Протягом 6 місяців 2017 року до райдержадміністрації надійшло 38 звернень від представників пільгових категорій.

Із них :

- учасників війни – 0
- дітей війни - 2
- інвалідів війни та Великої Вітчизняної війни – 0
- учасників бойових дій -4
- ветеранів праці - 0
- інвалідів I, II, III –22
- одиноких матерів, багатодітних сімей - 2
- від «Матерів-героїнь – 0
- учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та постраждалих осіб від аварії на ЧАЕС– 0
- від сімей, які мають дітей – інвалідів – 0
- інші - 8
- від героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу та Героїв України звернення не надходили.

Найвагомішою часткою звернень від представників пільгових категорій громадян до райдержадміністрації є звернення інвалідів I, II, III групи – 24, багатодітних сімей та одиноких матерів - 2.

Основні питання, з якими звертаються пенсіонери, ветерани, інваліди війни, одинокі матері, багатодітні сім'ї - 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 ( 25 виконавчих комітетів ), за 6 місяців 2017 року ними отримано від громадян 3354 звернень, що на 553 звернення менше аналогічного періоду 2016 року ( 3901 звернення). З них письмових надійшло 1460 звернень ( у 2016 році – 1874), відбулось зменшення на 414 звернень; на особистих прийомах – 1893 звернень ( у 2016 році – 2027), що на 134 звернення менше аналогічного періоду.

З 3354 звернень громадян, які надійшли до виконкомів сільських рад скарги становлять 35 , заяви 3079 пропозиції – 240 з них :

- вирішено позитивно 2359
- відмовлено в задоволені 43
- надані роз'яснення 946
- переслані на розгляд за належністю – 6
- у стадії розгляду знаходяться звернень не має.

За 6 місяців 2017 року виконкомами сільських рад району отримано 30 колективних звернень громадян. Найбільша кількість таких звернень надійшла Шабівської сільської ради –15, Маразлівської об'єднаної громади-6, Андріївська сільська рада – 4, Козацька сільська рада -5.

Всього за 6 місяців 2017 року до райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування від населення надійшло 3934 звернень громадян, в яких звернулось 4633 громадянина ( 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	314	4	1148	1466
Інші	60	0	712	772
Соціального захисту	40	11	780	831
Житлового господарства	4	1	167	172
Комунального господарства	14	6	164	184
Забезпечення дотримання законодавства та охорони правопорядку	0	3	130	133
Сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності	54	0	55	109
Праці і заробітної плати	0	6	38	44
Транспорту і зв'язку	12	2	8	22
Екології та природних ресурсів	4	5	18	27
Охорони здоров'я	1	4	16	21
Економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва	0	2	60	62

Фінансової, податкової та митної політики	6	5	12	23
Промислової політики	0	0	2	2
Культури	1	2	4	73
Освіти	3	6	18	27

Першість серед питань, порушених заявниками у зверненнях до райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування, займають **питання агропромислової політики і земельних відносин** –1466 звернень або від загальної кількості звернень ( в т.ч. по райдержадміністрації 314 звернень, по сільським радам 1148 звернень, районна рада – 4 звернення. 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.

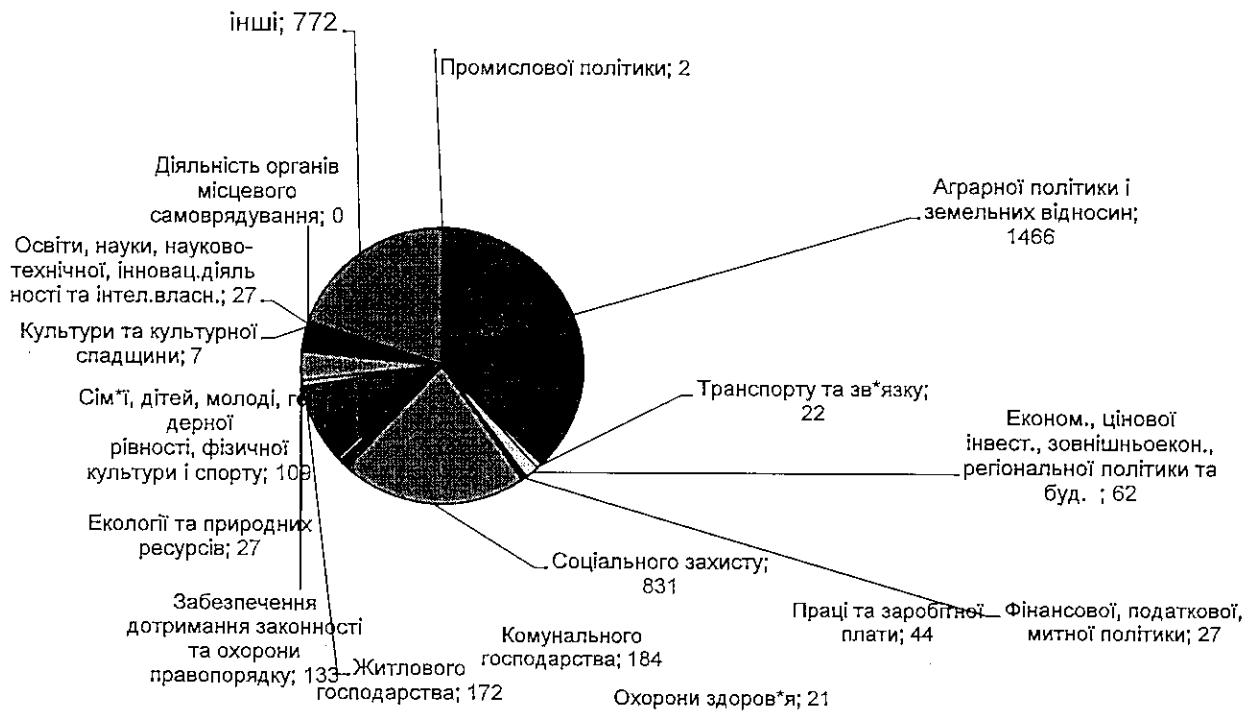
На другому місці – **питання соціального захисту** – 831 звернення від загальної кількості звернень ( в т.ч. по райдержадміністрації 40 звернень; по виконавчим комітетам сільських рад–780 звернень, районна рада – 11 звернень. Основні питання, які порушуються: надання матеріальної допомоги, виплати допомоги сім'ям з дітьми. 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 третьому місці **інші питання**-772 звернення.

Головою районної державної адміністрації за 6 місяців 2017 року було прийнято 3 розпорядження про надання матеріальної допомоги громадянам району, які опинились в скрутному становищі. Надано матеріальну допомогу 70 громадянам на суму 30300,00 грн. з районного бюджету.

Це свідчить про те, що постійно проводиться реалізація заходів спрямованих на задоволення життєвих потреб та повсякденних запитів найменш соціально-захисчених 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 6  
місяців 2017 року**



Що стосується звернень громадян пільгових категорії, протягом 6 місяців 2017 року виконавчими комітетами сільських рад отримано 2579 звернень від загальної кількості звернень (3354).

### 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

Голово, заступником голови та керівником апарату райдержадміністрації проводяться щотижневі особисті прийоми громадян, відповідно до графіку, затвердженого розпорядженням голови районної державної адміністрації від 06.06.2017р. № 213/А-2017. Особистий прийом громадян проводиться :

головою райдержадміністрації кожен понеділок тижня з 09.00 до 12.00 год.

заступником голови кожен середа 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 головою райдержадміністрації та його заступниками 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 - 2 рази на місяць.

Розпорядженнями голови райдержадміністрації від 29.12.2017 р. №/А-2016 та 06.04.2017 № 121/А- 2017 затверджені графіки проведення виїзних прийомів громадян на I та II квартал 2017 року керівництвом райдержадміністрації.

Оголошення про проведення виїзних прийомів громадян головою, заступниками голови та керівниками структурних підрозділів розміщуються на сторінках газети «Слово Придністровсье», на радіомовленні «Новини Придністровья».

За 6 місяців 2017 року керівництвом райдержадміністрації проведено 20 виїзних особистих прийомів громадян в сільських радах району ( заплановано 27 виїзних прийомів ). Особистих проведено 49 прийомів громадян. Всього на особистих та виїзних прийомах до голови та заступників голови надійшло 53 звернення, на яких звернулось з урахуванням колективних звернень 68 громадян.

Впровадження в практику проведення виїзних прийомів 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**

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**

12 лютого 2017 року проведено семінар-навчання з секретарями, уповноваженими особами виконкомів сільських рад та структурних підрозділів райдержадміністрації, які відповідають за роботу зі зверненнями громадян.

Окрім цього, відділом діловодства та контролю апарату райдержадміністрації один раз рік проводиться вивчення стану роботи зі зверненнями громадян у виконкомах 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 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.

З метою зменшення повторних звернень та звернень до вищих органів влади протягом 6 місяців 2017 року було проведено 6 засідань постійно діючої комісії, де розглянуто 6 звернень громадян. В районній державній адміністрації практикується виносити на розгляд даної комісії звернення громадян, які надходять з вищих органів влади, повторні та неодноразові колективні звернення громадян із запрошенням на комісію заявників.

#### **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 6 місяців 2017 року заслухано 13 голів виконавчих комітетів.**

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

Розпорядженнями голови райдержадміністрації від 29.12.2017 р № 615/А-2017 та 06.04. 2017 року № 120/А-2017 , затвердженні графіки на I та II квартали вивчення стану роботи із зверненнями громадян у виконавчих комітетах сільських рад та у структурних підрозділах райдержадміністрації.

Протягом 6 місяців 2017 року проведено 15 перевірок у виконкомах сільських рад та 4 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 Придністровье" запроваджена щотижнева рубрика "Районна державна адміністрація інформує", де постійно надається інформація про розгляд питань на апаратних нарадах, про результати проведення виїзних прийомів громадян головою райдержадміністрації, керівництвом облдержадміністрації у Білгород-Дністровському районі та інші.

Розпорядженням голови райдержадміністрації від 05.12.2016р. № 559/А-2016 «Про проведення Білгород-Дністровською районною державною адміністрацією систематичної інформаційно-роз'яснювальної роботи з пріоритетних питань державної політики у 2017 році » та від 05.12.2016 р. № 55/А-2016р. «Про заходи щодо висвітлення діяльності Білгород-Дністровської районної державної адміністрації на 2017 р.» затверджено графік проведення прес-конференцій в райдержадміністрації на 2017 рік.

## **10.Проведення „прямих телефонних ліній”.**

Для оперативного реагування на запити та потреби громадян щотижня проводяться "прямі" 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 05.12.2016р. № 559/А-2016 «Про організацію діяльності районної державної адміністрації з питань інформування населення району у 2017 році» затверджено перелік тем, запропонованих для розгляду під час «прямих телефонних ліній» райдержадміністрації на 2017 рік.

В місцевій газеті «Слово Придністровье» постійно друкуються оголошення про проведення «прямої» телефонної лінії в райдержадміністрації та про проведення виїзних прийомів громадян у сільських радах району.

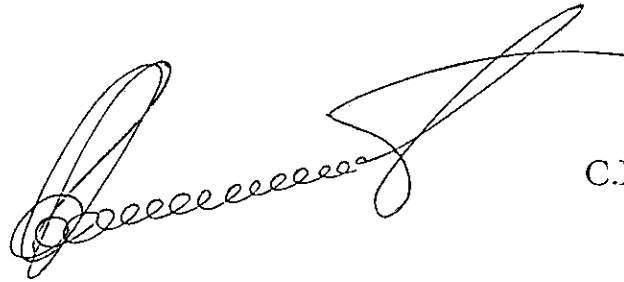
### 11. Робота «телефону довіри».

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 01.10.2015р. № 438/А-2015 «Про функціонування в Білгород-Дністровській районній державній адміністрації «телефону довіри», який працює у робочі дні з 8.00. до 17.00 годин за номер 2-83-66. 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.П. Ільченко