

## **Д О В І Д К А**

### **про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Вільшанської районної державної адміністрації у 2018 році**

Районна державна адміністрація роботу із зверненнями громадян проводить відповідно до вимог Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" та інших нормативних актів.

Діловодство за зверненнями громадян в райдержадміністрації ведеться відповідно до 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.

Питання щодо роботи із зверненнями громадян розглядались на засіданні колегії райдержадміністрації:

- 23 лютого 2018 року «Про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до райдержадміністрації протягом 2017 року», за результатами розгляду видане відповідне розпорядження голови райдержадміністрації від 01 березня 2018 року № 39-р;

- 27 липня 2018 року «Про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до райдержадміністрації у першому півріччі 2018 року» за результатами розгляду видано відповідне розпорядження голови райдержадміністрації від 01 серпня 2018 року №150-р.

Особистий прийом громадян у районній державній адміністрації проводиться відповідно до розпорядження голови Вільшанської районної державної адміністрації від 06 вересня 2018 року № 168-р «Про затвердження графіка особистого прийому керівництвом районної державної адміністрації».

Виїзні прийоми проводяться за місцем роботи та проживання громадян. Про час і місце прийому повідомляється через місцеві засоби масової інформації.

Районною постійно діючою комісією з питань розгляду звернень громадян проведено 12 засідань згідно із затвердженим графіком.

Районною державною адміністрацією забезпечено проведення дня контролю, в рамках якого перевірено стан виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» у Бузникуватській, Добрянській, Йосипівській, Дорожинській, Вівсяниківській, Маловільшанській, Чистопільській, Куцобалківській, Березовобалківській,

Добрівській, Коритно-Забузькій сільських, та Вільшанській селищній радах про що складено відповідні акти.

Продовжено періодичні, не рідше одного разу на рік, особисті доповіді керівників структурних підрозділів про стан роботи зі зверненнями громадян перед головою районної державної адміністрації. Так, протягом 2018 року прозвітували: начальник відділу освіти райдержадміністрації (протокол №1 від 23.02.2018), начальник управління культури, туризму та культурної спадщини райдержадміністрації (протокол №2 від 27.04.2018), начальник управління агропромислового розвитку райдержадміністрації (протокол №3 від 29.06.2018), начальник фінансового управління райдержадміністрації (протокол №4 від 31.08.2018), та начальник управління соціального захисту населення райдержадміністрації (протокол №5 від 26.10.2018).

На виконання графіка проведення перевірок структурних підрозділів райдержадміністрації по роботі зі зверненнями громадян на 2018 рік, проведено перевірки відділу освіти райдержадміністрації, фінансового управління райдержадміністрації, відділу культури, туризму та культурної спадщини райдержадміністрації, управління соціального захисту населення райдержадміністрації, та управління агропромислового розвитку райдержадміністрації.

У райдержадміністрації функціонує "гаряча телефонна лінія" та "телефон довіри". Протягом звітнього періоду проведено 12 "прямих телефонних ліній", на які зателефонувало 29 громадян.

Для надання безкоштовної правової допомоги особам, які потребують соціального захисту та підтримки, розпорядженням голови райдержадміністрації від 31 серпня 2016 року № 195-р, створено громадську приймальню з надання безоплатної первинної правової допомоги до якої протягом звітнього періоду звернулося 4 громадянина.

**Статистичні дані про звернення громадян, що надійшли до районної державної адміністрації у січні-грудні 2018 року, порівняно з відповідним періодом 2017 року**

Звідки надійшли	Кількість звернень		
	січень-грудень 2018 року	січень-грудень 2017 року	+ (-)
Через державні, партійні, профспілкові органи, громадські об'єднання, редакції засобів масової інформації	181	161	+20
у т.ч. через Секретаріат Президента України	0	0	0
у т.ч. через Кабінет Міністрів	0	0	0

України			
у т.ч. через Верховну Раду України	0	0	0
безпосередньо від громадян	232	266	-34
Разом	413	427	-14

Всього до районної державної адміністрації у січні - грудні 2018 року надійшло 413 звернень, що на 14 менше порівняно з відповідним періодом 2017 року.

Кількість звернень на особистому прийомі керівництва райдержадміністрації, порівняно з відповідним періодом 2017 року, зменшилась на 36 і становить 164 звернень (39,7% від загальної кількості), з них 74 особи прийнято на особистих виїзних прийомах.

Колективних звернень у січні-грудні 2018 року надійшло 18 (4,35%), у січні-грудні 2017 року – 18 (4,21%), повторних – 0.

Всього, з урахуванням колективних звернень, до районної державної адміністрації за звітний період звернулось 914 осіб, що на 230 менше порівняно з відповідним періодом 2017 року.

Аналіз звернень за їх видами показує, що протягом 2018 року надійшло 396 заяв, 14 скарг та 3 пропозиції (зауваження).

Через Адміністрацію Президента України, Кабінет Міністрів України та Верховну Раду України звернень не надходило.

У зверненнях порушено 415 питань, що на 19 менше проти відповідного періоду минулого року .

За змістом порушених громадянами питань становлять:

13,49% - аграрна політика і земельні відносини;

8,19% - транспорту і зв'язку;

31,32% – соціального захисту;

5,54% - охорони здоров'я;

21,44% - комунального господарства;

3,37% - сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей;

3,13% - освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності, та інші.

Кількість звернень з питань аграрної політики та земельних відносин зменшилась на 3 і становить 56;

у 34 зверненнях порушені питання транспорту і зв'язку. Порівняно з відповідним періодом 2017 року їх кількість збільшилась на 5;

порівняно зі звітним періодом 2017 року кількість питань соціального захисту населення, порушених у зверненнях, зменшилась на 45 і становить 130;

звернень з питань комунального господарства надійшло 89. Порівняно з відповідним періодом 2017 року їх кількість зменшилась на 9;

у 13 зверненнях порушено питання освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності. Порівняно з відповідним періодом 2017 року їх кількість збільшилась на 5;

Із загальної кількості звернень надійшло за категоріями:

від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 11 звернень (у 2017 році – 59);

від учасників бойових дій – 7 звернень (у 2017 році - 5);

від інвалідів I- III груп – 26 звернень (у 2017 році – 30), та інші.

Протягом 2018 року 100% звернень знаходились на контролі у керівництва райдержадміністрації. З них: 0% - відмовлено, 41,4% – вирішено позитивно, на 56,9% – надано роз'яснення по суті порушених у зверненнях питань, 0% - надіслано за належністю, решта - знаходяться на розгляді.

Через обласний контактний центр протягом 2018 року звернувся 81 громадянин, через урядову телефонну «гарячу лінію» надійшло 85 звернень громадян Вільшанського району.

При розгляді звернень громадян приділяється особлива увага на недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, вирішення проблем з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, члени сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовці, які брали або беруть безпосередню участь у проведенні антитерористичної операції та члени їх сімей, внутрішньо переміщені особи, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

В усіх структурних підрозділах райдержадміністрації визначені спеціалісти, які відповідають за роботу із зверненнями громадян. Забезпечується постійний контроль за організацією їх роботи.

Проводиться роз'яснювальна робота серед населення з питань реалізації права громадян на звернення та особистий прийом.

Керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації, селищним, сільськими головами вживаються відповідні заходи для позитивного вирішення питань, що належать до компетенції місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

Всі звернення, що надходять до райдержадміністрації, розглядаються керівництвом та даються відповідні доручення виконавцям. Автори звернень обов'язково повідомляються про результати розгляду. Терміни розгляду звернень не порушуються.

Проводиться постійна аналітична робота щодо вчасного виявлення найбільш гострих суспільно значущих проблем, що породжують звернення громадян. Як наслідок протягом 2018 року повторних звернень не надходило.

Вільшанська районна державна адміністрація продовжуватиме проведення інформаційної та роз'яснювальної роботи серед населення з метою

наближення проблем громадян до органу, у компетенції якого знаходиться їх вирішення.