

ІНФОРМАЦІЯ

про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до райдержадміністрації

та органів місцевого самоврядування протягом 1 кварталу 2019 року

в порівнянні з минулим періодом 2018 року

Одним із індикаторів ефективності роботи влади є ефективність і якість розгляду звернень громадян. Впровадження та розвиток нових комунікативних можливостей в організації конструктивного діалогу влади та громадянина, пошук ефективних шляхів вирішення проблем жителів району, забезпечення відкритості та прозорості прийняття рішень залишаються пріоритетними напрямками роботи районної державної адміністрації.

Районна державна адміністрація роботу із зверненнями громадян проводить відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі- Указ) та інших нормативно-правових актів.

I. Стан виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

На виконання Указу протягом 1 кварталу 2019 року забезпечено:

1) проведено 2 особисті звітування керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації та сільських голів.

27 лютого 2019 року

Заступника начальника управління соціального захисту населення районної державної адміністрації;

28 березня 2019 року

Злинського та Великовисківського сільських голів;

2) проведено 3 засідання районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. Розглянуто питання:

30 січня 2019 року

Підведення підсумків за 2018 рік з питань роботи із зверненнями громадян;

26 лютого 2019 року

Про роботу відділу агропромислового розвитку районної державної адміністрації із зверненнями громадян протягом січня-лютого 2019 року;

29 березня 2019 року

Про роботу районної державної адміністрації із зверненнями громадян протягом січня-березня 2019 року;

За результатами засідань дані протокольні доручення.

3) проведено перевірку стану виконання Указу в структурних підрозділах районної державної адміністрації:

22 лютого 2019 року - в управлінні соціального захисту населення районної державної адміністрації;

4) роботу «гарячої лінії» голови районної державної адміністрації та «телефон довіри». Протягом 1 кварталу 2019 року кількість «гарячих ліній» проведених головою районної державної адміністрації становить 2 (прийнято дзвінків – 4), «телефоном довіри» скористалось 2 мешканці району.

II. Особистий прийом громадян

Протягом 1 кварталу 2019 року районною державною адміністрацією забезпечено належні умови для здійснення звернень громадян в письмовому вигляді, на особистих та особистих виїзних прийомах, шляхом телефонного дзвінка – «гаряча лінія» голови районної державної адміністрації та «телефон довіри».

Важливу роль у посиленні довіри до влади відіграє особисте спілкування представників влади з громадянами. Особистий прийом громадян керівництвом районної державної адміністрації протягом 1 кварталу 2019 року проводився відповідно до графіка, затвердженого розпорядженням голови районної державної адміністрації від 19 березня 2018 року № 85-р «Про нову редакцію графіка особистого та особистого виїзного прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації». За 1 квартал 2019 року на особистих та особистих виїзних прийомах керівництва райдержадміністрації побувало 9 громадян. Про час і місце проведення прийому повідомляється через районну газету «Маловисківські вісті».

У зверненнях найбільше порушуються питання щодо отримання у власність земельної ділянки, призначення та виплата субсидії та отримання матеріальної допомоги.

Відповідно до Перспективного плану роботи райдержадміністрації 25 січня 2019 року розглядалося питання роботи зі зверненнями громадян на засіданні колегії районної державної адміністрації, за результатами розгляду видано розпорядження голови районної державної адміністрації від 01 лютого 2019 року № 33-р «Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування протягом 2018 року».

Інформація про стан роботи із зверненнями громадян щоквартально розміщується на веб-сайті районної державної адміністрації в розділі «Звернення громадян» та висвітлюється у районній газеті «Маловисківські вісті». У рубриці «Актуально» та «Тема дня», де громадяни району мають можливість ознайомитись з інформацією про роз'яснення норм новоприйнятих та нині діючих законів України, яку надають спеціалісти управлінь, відділів районної державної адміністрації та територіальних органів міністерств і відомств України.

Продовжує функціонувати така форма особистого звітування сільських голів перед головою районної державної адміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян, як участь сільських голів в особистому прийомі в режимі он-лайн, що дає можливість більш оперативно вирішувати порушені громадянами питання під час прийому.

III. Інформаційно - аналітичні дані

Надходження звернень громадян до районної державної адміністрації.

За формою надходження:

На розгляд до районної державної адміністрації протягом 1 кварталу 2019 року надійшло 224 звернення громадян, що на 2 звернення більше у порівнянні з відповідним періодом минулого року.

На особистому прийомі громадян надійшло – 9 звернень, на особистих виїзних – громадяни не зверталися.

Форма надходження

Кількість звернень

1 квартал

2019 року

1 квартал 2018 року

+ (-)

I.

Надійшло поштою

21

14

7

II.

На ОП та ВП

9

6

3

Контактний центр

65

79

-14

Урядова гаряча лінія

111

114

-3

Засоби телефонного зв'язку

6

5

1

Через ОДА

12

4

8

Через інші органи влади

0

0

III.

Всього звернень

224

222

2

За ознакою надходжень:

Аналіз звернень за ознакою надходження показує, що первинних звернень протягом 1 кварталу 2019 року надійшло – 224, в порівнянні з відповідним періодом збільшилось на 18 звернень, повторних – 0 (2018 рік – 0), дублетних - 0 (2018 рік - 0) та неодноразових – 0 (2018 рік – 16).

Ознака надходження

Кількість звернень

1 квартал

2019 року

1 квартал

2018 року

+ (-)

Первинне

224

206

18

Повторне

0

0

0

Дублетне

0

0

0

Неодноразове

0

16

-16

Всього

224

222

2

За видами надходжень:

Аналіз звернень за їх видами показує, що протягом 1 кварталу 2019 року до райдержадміністрації надійшло 224 заяви, що на 9 більше в порівнянні з попереднім роком, пропозицій - 0 (2018 рік – 1), та скарг – 0(2018 рік-6).

Вид надходження

Кількість звернень

1 квартал

2019 року

1 квартал

2018 року

+ (-)

Пропозиція

0

1

-1

Заява (клопотання)

224

215

9

Скарга

0

6

-6

Всього

224

222

2

За статтю авторів:

Аналіз звернень за статтю авторів показує, що за 1 квартал 2019 року звернень чоловічої статі надійшло – 48 (збільшилось з відповідним періодом на 3), жіночої – 165 (зменшилось на 6).

Стать авторів

Кількість звернень

1 квартал

2019 року

1 квартал

2018 року

+ (-)

Чоловіча

48

45

3

Жіноча

165

171

-6

За суб'єктами надходжень:

Кількість індивідуальних звернень, що надійшли на розгляд протягом 1 кварталу 2019 року до районної державної адміністрації, становить 222 (2018 рік – 216, що на 6 звернень більше), колективних – 1 (2018 рік – 4, що на 3 звернення менше) та анонімних – 1 (2018 рік – 2).

Суб'єкт надходження

Кількість звернень

1 квартал

2019 року

1 квартал

2018 року

+ (-)

Індивідуальне

222

216

6

Колективне

1

4

-3

Анонімне

1

2

-1

За категорією авторів:

Аналіз звернень за категоріями авторів протягом 1 кварталу 2019 року показує наступне:

Категорія авторів

Кількість звернень

1 квартал

2019 року

1 квартал

2018 року

+ (-)

Учасник війни

0

2

-2

Дитина війни

6

3

3

Інвалід Великої Вітчизняної війни

0

0

0

Інвалід війни

0

0

0

Учасник бойових дій

0

5

-5

Ветеран праці

2

2

0

Ветеран військової служби

0

0

0

Інвалід I, II, III групи

30

20

10

Дитина - інвалід

0

0

0

Одинокa мати

17

23

-6

Мати-героїня

0

0

0

Багатодітна сім'я

6

17

-11

Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи

0

0

0

Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС

0

3

-3

Герой України

0

0

0

Герой Радянського Союзу

0

0

0

Герой Соціалістичної Праці

0

0

0

Дитина

0

0

0

Інші категорії

163

147

16

Всього

224

222

2

За соціальним станом:

За соціальним станом авторів протягом 1 кварталу 2019 року звернення надходили від:

Соціальний стан авторів

Кількість звернень

1 квартал

2019 року

1 квартал

2018 року

+ (-)

Пенсіонер

74

57

22

Пенсіонер з числа військовослужбовців

0

0

0

Робітник

7

12

-5

Селянин

2

0

2

Працівник бюджетної сфери

2

1

1

Державний службовець

0

0

0

Військовослужбовець

0

6

-6

Підприємець

2

1

1

Безробітний

9

12

-3

Учень, студент

0

0

0

Служитель релігійної організації

0

0

0

Особа, що позбавлена волі, особа, воля якої обмежена

0

0

0

Журналіст

0

0

0

Інші

128

138

-10

Всього

Як свідчить аналіз надходження звернень громадян за територіальною ознакою, протягом 1 кварталу 2019 року найбільше звернень надійшло з Маловисківської міської ради, Смолінської селищної ради та Хмелівської, Злинської, Оникіївської, Плетеноташлицької, Великовисківської сільських рад.

Найменше звернень надійшло з Лозуватської, Нововознесенської, Копанської та Розсохуватської сільських рад.

У зверненнях за 1 квартал 2019 року порушено 227 питань, що на 2 питання більше, ніж у відповідному періоді минулого року:

Питання

Кількість питань

1 квартал

2019 року

1 квартал

2018 року

+ (-)

1

2

3

4

Промислова політика

0

0

0

Аграрна політика і земельні відносини

16

16

0

Транспорт і зв'язок

10

11

-1

Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньо-економічна, регіональна політика та будівництво,

0

0

0

Фінансова, податкова, митна політика

2

0

2

Соціальний захист

144

143

1

Праця і заробітна плата

2

2

0

Охорона праці та промислова безпека

0

0

0

Охорона здоров'я

8

10

-2

Комунальне господарство

23

24

-1

Житлова політика

1

2

-1

Екологія та природні ресурси

0

0

0

Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян

1

2

-1

Сімейна та гендерна політик. Захист прав дітей

0

0

0

Молодь. Фізична культура і спорт

0

0

0

Культура та культурна спадщина, туризм

0

0

0

Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність

5

4

1

Інформаційна політика, діяльність ЗМІ

0

0

0

Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини

0

0

0

Діяльність ВРУ, Президента України та КМУ

0

0

0

Діяльність центральних органів виконавчої влади

0

0

0

Діяльність місцевих органів виконавчої влади

1

0

1

Діяльність органів місцевого самоврядування

4

6

-2

Діяльність підприємств та установ

9

0

9

Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини

0

0

0

Державне будівництво, адміністративно-територіальних установ

0

0

0

Інше

1

5

-4

Всього

227

225

2

За підсумками 1 кварталу 2019 року порівняно з відповідним періодом минулого року структура звернень громадян за актуальністю тематики дещо змінилася.

Кількість питань соціального захисту населення збільшилась. Головними причинами звернень є надання субсидій, невивплата коштів готівкою для придбання твердого палива і зекономлених субсидій, непроведення автоматичного нарахування на наступний період. Громадянам таку ситуацію пояснювали несвоєчасним надходженням готівкових коштів з державного бюджету.

Бажання отримати підтримку, у тому числі фінансову, з боку держави спонукає громадян звертатися за допомогою у вирішенні матеріальних питань. У проблематиці звернень з питань соціального захисту залишається актуальним розв'язання ситуації, пов'язаної з пришвидшенням призначення і виплати соціальної допомоги сім'ям з дітьми; малозабезпеченим сім'ям; особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю.

Незважаючи на подальше зменшення надходження звернень, обумовлених ненаданням житлової субсидії, дане питання і надалі залишається для багатьох важливим. Найчастіше за допомогою в її отриманні зверталися жителі м. Мала Виска, смт. Смоліне, с. Хмельове.

Крім того, громадяни наполягали на перевірці правильності обчислення субсидії та здійсненні її перерахунку з метою збільшення надання їм офіційних роз'яснень стосовно необхідності сплачувати обов'язкову частку платежу за наявності переплати за спожиті послуги.

Питання, з якими звертались громадяни щодо аграрної політики і земельних відносин, у порівнянні з минулим періодом звернень не зменшилось. З комплексу питань невдоволення громадян продовжує викликати проблема з отриманням землі, встановлення меж земельних ділянок, розрахунки за надані в оренду паї.

Частина звернень з питань комунальної сфери стосувалася необхідності проведення ремонту та незадовільного утримання житлового фонду і прибудинкових територій (23). Заявники скаржилися на протікання дахів будинків, невідремонтовані під'їзди та внутрішньобудинкові мережі, затоплені підвали, на неналежне утримання територій біля будинків. Крім того громадяни звертались стосовно якісних послуг електропостачання та ремонт доріг. Найбільше звернень надійшло із Злинської, Хмелівської, Новогригорівської та Оникіївської сільської рад.

Звернення невідкладного характеру стосувалися сфери охорони здоров'я і були спричинені насамперед незабезпеченням тяжкохворих (переважно на цукровий діабет) медичними препаратами на пільгових умовах, тощо.

Всі звернення, що надходять до районної державної адміністрації, розглядаються вчасно, заявникам надаються відповіді згідно з вимогами чинного законодавства.

Із загальної кількості питань, що надійшли на розгляд до районної державної адміністрації протягом 1 кварталу 2019 року вирішено позитивно - 37 %, дано роз'яснення – 58,9 % та направлено за належністю – 4.1 %.

IV. Розвиток доступних форм спілкування з громадянами

«Гаряча лінія» та «Телефон довіри»

З метою забезпечення відкритості влади та швидкого вирішення звернень громадян продовжує функціонувати така форма спілкування з громадянами району як «гаряча лінія» голови районної державної адміністрації, що функціонує за номером 5-15-80 та «телефон довіри» за номером 5-16-56.

Протягом 1 кварталу 2019 року організовано та проведено 2 «гарячі лінії» голови районної державної адміністрації, на яких було прийнято 4 дзвінки. «Телефоном довіри» протягом 1 кварталу 2019 року скористалися 2 мешканці району.

Порушень термінів розгляду звернень громадян не зафіксовано.

На веб-сайті районної державної адміністрації створена форма для подання електронних звернень, протягом 3 кварталів нею скористалось двоє громадян.

V. Юридична консультація

З метою надання безоплатних консультацій особам, які потребують соціального захисту та підтримки, розпорядженням голови районної державної адміністрації від 26 січня 2015 року № 13-р «Про організацію надання населенню безоплатної первинної правової допомоги районною державною адміністрацією» зобов'язано керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації забезпечити своєчасний та якісний розгляд звернень про надання безоплатної первинної правової допомоги та проведення особистого прийому громадян кваліфікованими працівниками для надання безоплатної первинної правової допомоги. Юридичну безоплатну консультацію можна отримати згідно із затвердженими графіками, які розміщені на офіційному сайті районної державної адміністрації в розділі «Правова допомога населенню».

