

Інформація
про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до
Богодухівської районної державної адміністрації та органів місцевого
самоврядування району протягом 2020 року в порівнянні з аналогічним
періодом 2019 року

Задоволення справедливих вимог населення продовжує залишатися одним із найважливіших напрямів роботи із зверненнями громадян в Богодухівській районній державній адміністрації та в органах місцевого самоврядування району.

Протягом 2020 року районною державною адміністрацією та органами місцевого самоврядування району проводилась робота, спрямована на забезпечення виконання Закону України «Про звернення громадян» (із змінами), 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», відповідних розпоряджень голови обласної та голови районної державних адміністрацій щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян.

Діловодство за зверненнями громадян у районній державній адміністрації ведеться відповідно до вимог 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 (із змінами).

Проаналізувавши роботу із зверненнями громадян встановлено, що протягом 2020 року до районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування району надійшло 4790 звернень. Таким чином, спостерігається зменшення кількості звернень у порівнянні з аналогічним періодом 2019 роком (5124 звернень) на 334 звернення. Із загальної кількості звернень протягом аналізованого періоду поштою надійшло 1647 звернень, на особистому прийомі – 3143, що в порівнянні з попереднім роком відповідно на 22,3% більше та на 20,2% менше ніж у 2019 році.

У своїх зверненнях до всіх гілок влади району протягом 2020 року громадяни порушили 4802 питання різної тематики, але найчастіше турбували питання аграрної політики і земельних відносин (збільшилися на 80,3%) соціального захисту (зменшилися на 31,4 %), комунального господарства (зменшилися на 120%) у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року. Обґрунтувати дану тенденцію можна нестабільною економічною ситуацією, яка склалася в країні, адже в цей час населення звертається за допомогою до органів влади, яка є небайдужою до проблем громадян.

Особлива увага приділялася вирішенню питань, з якими зверталися особи з інвалідністю, ветерани війни та праці, діти війни, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, учасники АТО, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші

громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Так, цього року найбільше допомоги потребували громадяни категорій «ветерани праці», що становить 6% від загальної кількості звернень, і «діти війни» - 5,7%. Богодухівською районною державною адміністрацією та органами місцевого самоврядування району було знайдено можливості для надання різних видів допомоги зазначеним категоріям населення.

Із загальної кількості питань, що надійшли до усіх гілок влади району протягом 2020 року, 83,6% - вирішено позитивно, 9,2% - надані відповідні роз'яснення, 0,9% - відмовлено у задоволенні, інше – 6,3%.

Безпосередньо до районної державної адміністрації протягом 2020 року надійшло 168 звернень, що на 141,7% менше порівняно з аналогічним періодом 2019 року. Значний спад звернень громадян зумовлений запровадженням карантину у державі. Всі звернення надійшли поштою, що становить 100% від їх загальної кількості.

Згідно з пунктом 6 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» особисті прийоми громадян, у тому числі виїзні, проводяться відповідно до затверджених графіків. Так, керівництвом районної державної адміністрації за звітний період проведено 15 прийомів громадян: 10 особистих та 5 виїзних. У зв'язку з запровадженням карантину на всій території України, встановленого постановою Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 року № 211 «Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» з 12 березня 2020 року особисті та виїзні прийоми громадян не проводилися.

Всього в листах, що надійшли до районної державної адміністрації, звернулося 790 громадян (збільшення на 1%).

Слід відмітити, зменшилась кількість колективних звернень. Так, із загальної кількості звернень (168) протягом 2020 року надійшло 15 колективних звернень, на 5 менше порівняно з аналогічним періодом 2019 року (20 колективних звернень).

Від органів влади вищого рівня (Адміністрація Президента України, Урядова гаряча лінія, Кабінет Міністрів України, Адміністрація Верховної Ради України, Харківська обласна державна адміністрація) до районної державної адміністрації надійшло 93 звернення (55,4% від їх загальної кількості).

Значна частина звернень надходить до районної державної адміністрації від жителів Богодухівської міської (57 звернень або 33,9% від загальної кількості) та Кленівської сільської (13 звернень або 7,7% від загальної кількості) рад.

У зверненнях протягом 2020 року порушено 168 різноманітних питань (141,6% менше, ніж у 2019 році).

До найчисленніших питань, з якими зверталися громадяни до районної державної адміністрації протягом звітного періоду, можна віднести питання соціального захисту (22%), а саме надання матеріальної допомоги у зв'язку із

скрутним фінансовим становищем, необхідністю у лікуванні тяжких захворювань. З питань комунального господарства (28%) – ремонт доріг, надання роз'яснень щодо вартості житлово-комунальних послуг, газифікації, водозабезпечення та електропостачання.

До всіх порушених питань, що надійшли в листах до районної державної адміністрації вжито заходів, визначених чинним законодавством. З окремих питань заявникам надані роз'яснення щодо їх вирішення. Після розгляду порушених у зверненнях заявникам були направлені відповіді у письмовій формі за підписом керівництва районної державної адміністрації.

Відповіді заявникам направляються вчасно, протягом 15 днів, як це і передбачено статтею 20 Законом України «Про звернення громадян» (із змінами). На звернення, що надійшли від органів влади вищого рівня, відповіді, відповідно до резолюції керівництва, направляються в установлений термін. Порушень термінів розгляду звернень громадян немає.

Питання надання матеріальної допомоги - знаходиться на постійному контролі у керівництва районної державної адміністрації. Систематично на засіданнях сесій районної ради розглядається можливість збільшення субвенції для витрат на дані цілі та надається матеріальна допомога за наслідками розгляду заяв громадян на засіданнях комісії з питань надання адресної матеріальної допомоги при районній державній адміністрації.

За аналізований період надано матеріальну допомогу 548 громадянам, які опинилися в скрутних життєвих обставинах, на загальну суму 2603000,00 грн.

Із загальної кількості звернень громадян (168), що надійшли до районної державної адміністрації протягом 2020 року, 45 (26,9%) звернень вирішено позитивно, по 94 (55,6%) - надані відповідні роз'яснення, по 4 зверненням (2,4%) - відповідно до чинного законодавства заявникам відмовлено у вирішенні питань, 18 (10,9%) – направлено за належністю, 7 звернень (4,2%) – знаходяться у стадії виконання.

Звернення, які надійшли від громадян протягом 2020 року, розглянуті і проаналізовані. Аналіз і узагальнення питань, що порушувалися у зверненнях громадян, здійснювались щомісяця. При проведенні аналізу роботи із зверненнями громадян застосовується Класифікатор звернень громадян, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 (із змінами).

З метою інформування населення в приміщенні районної державної адміністрації розміщений стенд, на якому є необхідна для ознайомлення інформація.

Для роз'яснення найбільш актуальних питань, що порушують громадяни у своїх зверненнях, здійснюється систематичне спілкування із населенням через районні засоби масової інформації.

Стан роботи із зверненнями громадян у районній державній адміністрації та органах місцевого самоврядування району систематично розглядається на засіданнях колегії та нарадах у голови районної державної адміністрації.

Так, на засіданні колегії районної державної адміністрації 22 січня 2020 року розглянуто питання «Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що

надійшли до районної державної адміністрації та виконкомів місцевих рад району в 2019 році», за результатами видано відповідне розпорядження від 23 січня 2020 року № 18. Також 22 липня 2020 року розглянуто питання «Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації та виконкомів місцевих рад району у I півріччі 2020 році», за результатами головою районної державної адміністрації видане відповідне розпорядження від 23 липня 2020 року № 198.

На виконання частини 2 пункту 5 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» у блоці новин офіційного веб-сайту районної державної адміністрації постійно розміщуються інформаційні повідомлення, які стосуються роботи із зверненнями громадян, а саме: графіки особистого прийому керівництва обласної, районної державних адміністрацій та керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації, порядок роботи із зверненнями громадян, що надійшли поштою, організації та проведення особистих та виїзних прийомів керівництвом районної державної адміністрації, графіки проведення «гарячих ліній», повідомлення про функціонування «телефону довіри», зразки заяв, інформації щодо роботи із зверненнями громадян, повідомлення щодо проведених особистих та виїзних прийомів керівництвом районної державної адміністрації та результати засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Відповідно до 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» організовано проведення «прямих» та «гарячих» телефонних ліній з представниками влади. Кожного дня із 13.00 до 15.00 години працює «телефон довіри» (розпорядження голови районної державної адміністрації від 28 грудня 2017 року № 529 (із змінами)). Всі дзвінки громадян фіксуються у відповідному журналі обліку, після чого він подається голові районної державної адміністрації для ознайомлення та прийняття рішення. Протягом 2020 року по телефону довіри надійшло 2 звернення.

З метою удосконалення роботи із зверненнями громадян, поширення зворотнього зв'язку з населенням з різних питань, оперативного реагування на гострі проблеми членів територіальних громад району, вдосконалення роботи із повідомленнями, що надходять до районної державної адміністрації, головою районної державної адміністрації видано доручення від 29 грудня 2017 року № 01-01-03/4510 «Про організацію функціонування в районній державній адміністрації телефонних «гарячих ліній», яким затверджено графік їх роботи в структурних підрозділах районної державної адміністрації. За 2020 рік на «гарячу лінію» надійшло 1 звернення.

Організовано роботу з прийому громадян щодо надання безоплатної правової допомоги з питань, що належать до компетенції районної державної

адміністрації, за всіма видами правових послуг, визначених Законом України «Про безоплатну правову допомогу».

У приміщенні районної державної адміністрації розташована «скринька довіри», якою може скористатися кожен бажаючий громадянин для звернення з різних питань до керівництва районної державної адміністрації.

Протягом 2020 року здійснювала свою роботу постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян, яку очолює голова районної державної адміністрації. За звітний період проведено 11 засідань на яких розглядалися актуальні питання.

Всі звернення, що надходять до районної державної адміністрації, уважно розглядаються, викладені в них факти ретельно перевіряються.

З метою забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до державних органів виконавчої влади питання роботи із зверненнями громадян в Богодухівській районній державній адміністрації знаходиться на постійному контролі.

**Керівник апарату
Богодухівської районної
державної адміністрації**



Ірина РОЗТЯГАЙ

Наталія Явтушенко



Аліна Малецька

