

Інформаційно-аналітична довідка

про підсумки роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до Онуфріївської районної державної адміністрації за січень-вересень 2017 року

Протягом січня-вересня 2017 року районною державною адміністрацією забезпечено умови для звернення громадян в письмовому вигляді, на особистих та особистих виїзних прийомах, шляхом здійснення телефонного дзвінка, використання електронної пошти тощо.

1. Загальна інформація

Робота із зверненнями громадян у районній державній адміністрації проводиться відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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» та інших нормативних актів.

Здійснюються заходи щодо всебічного розгляду звернень громадян, вирішення порушених у них проблем, задоволення їх законних прав та інтересів. Особлива увага під час розгляду звернень приділяється громадянам, які потребують соціального захисту та підтримки.

Відповідно до функціональних повноважень, затверджених розпорядженням голови районної державної адміністрації від 26 березня 2013 року №103-р, керівник апарату районної державної адміністрації Євтушенко Оксана Юріївна забезпечує контроль за організацією розгляду звернень громадян в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування.

На 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» та розпорядження голови районної державної адміністрації від 14 лютого 2008 року №67-р «Про забезпечення виконання в районі Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109», районною державною адміністрацією протягом 9-ти місяців 2017 року забезпечено:

звітування керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації, сільських та селищних голів перед головою районної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян. Відповідно до затвердженого графіка перед головою районної державної адміністрації прозвітували Млинківський, Омельницький та Вишнівцівський, Успенський сільські голови; відділ економічного розвитку, торгівлі та інфраструктури райдержадміністрації, фінансове управління райдержадміністрації, відділ культури і туризму райдержадміністрації, управління праці та соціального захисту населення райдержадміністрації, архівний сектор райдержадміністрації.

проведення дня контролю, в рамках якого перевірено 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» та доручень

керівництва райдержадміністрації, даних за результатами розгляду звернень громадян у: відділі агропромислового розвитку районної державної адміністрації, управлінні праці та соціального захисту населення районної державної адміністрації; відділі містобудування, архітектури, житлово-комунального господарства та будівництва районної державної адміністрації; відділі економічного розвитку, торгівлі та інфраструктури райдержадміністрації (20 січня, 16 лютого, 23 березня, 20 квітня, 18 травня, 22 червня, 20 липня, 17 серпня, 21 вересня);

проведення засідань районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (30 січня, 17 лютого, 23 березня, 06 квітня, 20 квітня, 28 квітня, 17 травня, 08 червня, 21 червня, 05 липня, 20 липня, 16 серпня, 30 серпня, 19 вересня). Під час засідань вищезазначеної комісії розглянуто 105 звернень громадян, прозвітували про роботу із зверненнями громадян Млинківський, Омельницький та Вишнівцівський, Успенський сільські голови, керівники відділу економічного розвитку, торгівлі та інфраструктури райдержадміністрації, фінансового управління райдержадміністрації, відділу культури і туризму райдержадміністрації, управління праці та соціального захисту населення райдержадміністрації, архівний сектор райдержадміністрації Також, підведено підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації, структурних підрозділів районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування за 2016 рік та за I квартал 2017 року та за I півріччя 2017 року;

проведення перевірок роботи зі зверненнями громадян. Відділом організаційної роботи апарату районної державної адміністрації перевірено роботу із зверненнями громадян у Млинківській, Омельницькій, Вишнівцівській та Успенській сільських радах, також у відділі економічного розвитку, торгівлі та інфраструктури райдержадміністрації, фінансовому управлінні райдержадміністрації, відділі культури і туризму райдержадміністрації, управлінні праці та соціального захисту населення райдержадміністрації, архівному секторі райдержадміністрації. Під час перевірок надано практичну допомогу тим особам, на яких покладено обов'язки з ведення діловодства по зверненнях громадян;

проведення особистого та особистого виїзного прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації;

роботу «Прямої телефонної лінії» керівництва райдержадміністрації.

роботу «Гарячої лінії» для військовослужбовців та членів їх родин.

Про дні особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації обов'язково повідомляються жителі району через веб-сайт, районну газету «Придніпров'я», та інформаційні стенди сільських та селищних рад в доступних для населення місцях. На сторінках офіційного сайту райдержадміністрації та районної газети «Придніпров'я» розміщуються також матеріали колегії райдержадміністрації, семінарів-нарад з сільськими селищними головами та апаратних нарад, проведених у голови районної державної адміністрації з керівниками організацій, установ, підприємств району, та матеріали по роботі із зверненнями громадян.

Статті, роз'яснення та консультації з найбільш актуальних питань, графіки особистого прийому громадян керівництвом обласної та районної державних адміністрацій, керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації, години роботи «Прямої телефонної лінії» з керівництвом райдержадміністрації, «Телефону довіри» та «Гарячої лінії» для військовослужбовців та членів їх родин, інформація про засідання районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, довідки про роботу із зверненнями громадян систематично розміщуються на веб-сайті районної державної адміністрації. З метою забезпечення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації права громадян на звернення в кожній сільській та селищній раді району оприлюднені графіки особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації, контактні номери телефонів керівників районної державної адміністрації, «Телефону довіри» та «Гарячої лінії» для військовослужбовців та членів їх родин.

Звернення громадян до органів влади є найбільш поширеною та найдоступнішою формою спілкування з ними.

2. Інформаційно–аналітичні дані

За січень – вересень 2017 року до районної державної адміністрації всього надійшло **505** звернень громадян, що на **106** менше, ніж у відповідному періоді 2016 року (**611**), з них:

	Види надходження звернень громадян до райдержадміністрації	Січень - вересень 2017 року	Січень - вересень 2016 року	+ (-) до показників попереднього року
1.	За формою надходження	505	611	-106
1.1.	Поштою (електронною поштою)	189	144	45
1.1.-1	За допомогою засобів телефонного зв'язку	32	15	17
1.2.	Звернулось громадян на прийом	74	62	12
1.2.-1	в т.ч. на особистий прийом	60	33	+27
1.2.-2	в т.ч. на особистий виїзний прийом	14	29	-15
1.3.	Через уповноважену особу	0	1	-1
1.4.	Через органи влади	207	384	-177
1.4.-1	через ОДА	8	30	-22
1.4.-2.	через АПУ безпосередньо до РДА	0	0	0
1.4.-3.	через КМУ безпосередньо до РДА	0	0	0
1.4.-4.	через АВРУ безпосередньо до РДА	0	0	0
1.4.-5.	через Обласний контактний центр	199	354	-155

	в т.ч. через Урядову гарячу лінію	127	257	-130
	в т.ч. через Гарячу лінію голови ОДА	72	97	-25
1.4.-6.	через інші органи влади	0	0	0
1.5.	Через засоби масової інформації	1	0	1
1.6.	Від інших органів, установ, організацій	2	5	-3

	Види надходження звернень громадян до райдержадміністрації	Вирішено позитивно	Роз'яснено	Заходи вживаються	Відмовлено	За належністю	Довідомо	Всього
1.1.	Поштою (в т. ч. електронною поштою - 10)	118	48	13	0	7	3	189
1.1.-1	За допомогою засобів телефонного зв'язку	7	22	3	0	0	0	32
1.2.	Звернулось громадян на прийом	15	54	5	0	0	0	74
1.2.-1	в т.ч на особистий прийом	11	45	4	0	0	0	60
1.2.-2	в т.ч на особистий виїзний прийом	4	9	1	0	0	0	14
1.3.	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0
1.4.	Через органи влади	37	156	3	0	6	5	207
1.4.-1	через ОДА	1	7	0	0	0	0	8
1.4.-2.	через АПУ безпосередньо до РДА	0	0	0	0	0	0	0
1.4.-3.	через КМУ безпосередньо до РДА	0	0	0	0	0	0	0
1.4.-4.	через АВРУ безпосередньо до РДА	0	0	0	0	0	0	0
1.4.-5.	через Обласний контактний центр	36	149	3	0	6	5	199
	в т.ч. через Урядову гарячу лінію	22	99	3	0	2	1	127

	в т.ч. через Гарячу лінію голови ОДА	14	50	0	0	4	4	72
1.4.-6.	через інші органи влади	0	0	0	0	0	0	0
1.5.	Через засоби масової інформації	0	1	0	0	0	0	1
1.6.	Від інших органів, установ, організацій	0	2	0	0	0	0	2
	Всього звернень	177	283	24	0	13	8	505

За січень – вересень 2017 року до районної державної адміністрації всього надійшло **505** звернень громадян, що на **106** менше, ніж у відповідному періоді 2016 року (**611**), з них:

1) **189** – поштою /в т.ч. 12 - інформаційний запит/ (у 2016 році – **144**/в т.ч. 16 - інформаційний запит) (118 – вирішено позитивно, на 48 – надано роз’яснення, по 13 – заходи вживаються, направлено за належністю – 7, взято до відома - 3);

2) **60** – прийнято на особистих прийомах керівництвом райдержадміністрації (у 2016 році - 33), (11– вирішено позитивно, на 45 – надано роз’яснення, по 4 – заходи вживаються);

3) **14** – прийнято на особистих виїзних прийомах керівництвом райдержадміністрації (у 2016 році – 29), (4– вирішено позитивно, на 9 – надано роз’яснення, по 1 – заходи вживаються).

4) Через органи влади надійшло 207 звернень, що на 177 менше ніж у 2016 році (384), в тому числі:

через Кіровоградську обласну державну адміністрацію надійшло 8 звернень, у 2016 році (30) (1 – вирішено позитивно, на 7 – надано роз’яснення).

через Кіровоградський обласний контактний центр (72) та з «Урядової гарячої лінії» (127) надійшло **199** звернень громадян, (36 – вирішено позитивно, 149 – надано роз’яснення, по 3– заходи вживаються, направлено за належністю – 6, взято до відома - 5);

5) по «Прямій телефонній лінії» до керівництва районної державної адміністрації звернулося **25** осіб, (6 – вирішено позитивно, на 17 – надано роз’яснення, по 2 – заходи вживаються);

6) по «Телефону довіри» – **7** звернення (1 – вирішено позитивно, на 5 – надано роз’яснення, по 1 – заходи вживаються).

7)на «Гарячу лінію» для військовослужбовців звернень не надходило.

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до районної державної адміністрації за 9 місяців 2017 року – 17 звернень.

Усього з урахуванням колективних звернень до районної державної адміністрації протягом 9 місяців 2017 року звернулося 820 осіб, що на 44 менше порівняно з відповідним періодом 2016 року (864).

Дублетних звернень – 0 (у 2016 році –5), неодноразових – 0 (у 2016 році – 12), повторних звернень - не надходило (у 2016 році – 0);

Питання стосувалися: соціального захисту (222), аграрної політики та земельних відносин (66), комунального господарства (41), праці і заробітної плати (14), освіти (12), транспорту і зв’язку (11), охорони здоров’я (9), та ін..

Статистичні дані про звернення громадян, що надійшли до районної державної адміністрації протягом 9-ти місяців 2017 року порівняно з відповідним періодом 2016 року

1	Звідки надійшли 2	Кількість звернень		
		Січень – вересень 2017 року 3	Січень – вересень 2016 року 4	+ (-) 5
1.1.	Поштою (електронною поштою - 1)	189(37,4%)	144(23,6%)	45
1.1.-1	За допомогою засобів телефонного зв'язку	32(6,3%)	15(2,4%)	17
1.2.	Звернулось громадян на прийом	74(14,6%)	62(10,1%)	12
1.2.-1	в т.ч на особистий прийом	60(12,9%)	33(5,4%)	27
1.2.-2	в т.ч на особистий виїзний прийом	14(2,8%)	29(4,7%)	-15
1.3.	Через уповноважену особу	0(0,0%)	1(0,2%)	-1
1.4.	Через органи влади	207(40,9%)	384(62,8%)	-177
1.4.-1	через ОДА	8(1,6%)	30(4,9%)	-22
1.4.-2.	через АПУ безпосередньо до РДА	0	0	0
1.4.-3.	через КМУ безпосередньо до РДА	0	0	0
1.4.-4.	через АВРУ безпосередньо до РДА	0	0	0
1.4.-5.	через Обласний контактний центр	199(39,4%)	354(57,9%)	-155
	в т.ч. через Урядову гарячу лінію	127(25,1%)	257(42,0%)	-130
	в т.ч. через Гарячу лінію голови ОДА	72(12,3%)	97(15,9%)	-25
1.4.-6.	через інші органи влади	0	0	0
1.5.	Через засоби масової інформації	1(0,2%)	0	1
1.6.	Від інших органів, установ, організацій	2(0,4%)	5(0,8%)	-3
	Всього звернень	505(100%)	611(100%)	-106

За категорією авторів:

від членів багатодітних сімей – 21, від одиноких матерів – 21, III групи – 17, від учасників бойових дій – 16, дітей війни - 15, від інвалідів II групи – 14, від та від учасників війни – 2, ін..

За територіальною ознакою протягом січня-вересня 2017 року:

найбільше звернень надійшло з смт Онуфріївка (148), смт Павлиш (95), с. Куцеволівка (48), з інших місць (47), с.Успенка (24), с. Камбурліївка (23), с. Зибкове (19), с. Млинок (18);

менше – с.Деріївка (17), с. Вишнівці (16), с. Василівка (15), с. Попівка (13);

найменше - с. Омельник (12), с. Мар'ївка (10).

За тематикою звернень:

**Кількість питань, порушених у зверненнях громадян,
що надійшли до райдержадміністрації за 9-ть місяців 2017 року
порівняно з відповідним періодом 2016 року**

Назва питання	Січень – вересень 2017 року	Січень – вересень 2016 року	
1	2	3	4
комунального господарства	41 (8,1%)	67 (10,7%)	-26
соціального захисту	222(4,4%)	287(46,1%)	-65
охорони здоров'я	9(1,8%)	20(3,2%)	-11
аграрної політики і земельних відносин	66(13,1%)	51(8,2%)	15
житлової політики	7(1,3%)	6(1,0%)	1
праці і заробітної плати	14(2,8%)	20(3,2%)	-6
транспорту та зв'язку	11(2,2%)	21(3,4%)	-10
освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	12(2,4%)	35(5,6%)	-23
фінансової, податкової, митної політики	1(0,2%)	1(0,2%)	0
діяльності місцевих органів виконавчої влади	4(0,4%)	1(0,2%)	3
екології та природних ресурсів	3(0,6%)	1(0,2%)	2
інші питання	119(23,4%)	112(18,0%)	7
Всього питань	509 (100%)	622 (100%)	-113

Всі звернення, що надходять до райдержадміністрації, розглядаються її керівництвом та даються відповідні доручення виконавцям. Автори звернень обов'язково повідомлялися про результати розгляду.

За січень-вересень 2017 року проведено всього прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації 49, з них особистих – 44 та особистих виїзних прийомах громадян керівництвом районної державної адміністрації проведено 5 прийомів на базі Зибківської, Куцеволівської та Успенській сільських рад району, та Павлиській селищній раді за участю сільського голови, секретаря та землевпорядника сільської ради, представників окремих структурних підрозділів райдержадміністрації та територіальних органів міністерств та відомств України в районі. Прийнято на особистому прийомі 60 осіб (за 2016 рік - 33) на особистому виїзному прийомі - 14 осіб (за 2016 рік - 9).

Скільки заплановано особистих прийомів громадян головою РДА/керівника-ми РДА	Скільки проведено особистих прийомів громадян головою РДА*/-керівниками РДА	Скільки прийнято громадян на особистих прийомах головою РДА/-керівниками РДА	Скільки заплановано особистих виїзних прийомів громадян головою РДА/керівниками РДА	Скільки проведено особистих виїзних прийомів в громадах головою РДА/керівниками РДА	Скільки прийнято громадян на особистих виїзних прийомах головою РДА/керівниками РДА	Скільки заплановано «Прямих телефонних ліній» головою РДА/керівниками РДА	Скільки проведено «Прямих телефонних ліній» головою РДА/керівниками РДА	Скільки зателефонувано громадян на «Прямую телефонну лінію» голови РДА/керівників РДА	Скільки зателефонувано громадян по «Телефону довіри»	Скільки зателефонувано громадян на «Гарячу лінію» для військовослужбовців
15/28	25/19	42/18	15/24	3/2	9/5	9/26	16/3	22/3	7	0

За звітний період з бюджетних коштів матеріальну допомогу отримали 104 особи на загальну суму 91068,12 грн. (з урахуванням поштового збору).

3. Надходження звернень громадян та телефонні «гарячі лінії», до структурних підрозділів райдержадміністрації та до органів місцевого самоврядування району

До структурних підрозділів райдержадміністрації надійшло всього 552 звернень громадян (188 – поштою, 228 – на особистому прийомі, 1 - через ОДА, 135 – через ОКЦ), що на 3 звернення менше, ніж у 2016 році, з них: до архівного сектору райдержадміністрації (168), управління праці та соціального захисту населення райдержадміністрації (105); до фінансового управління райдержадміністрації (104), до центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (46), до відділу агропромислового розвитку райдержадміністрації (39), до відділу містобудування, архітектури, житлово-комунального господарства та будівництва райдержадміністрації (32), до служби у справах дітей райдержадміністрації (24), до відділу освіти райдержадміністрації (16), до відділу економічного розвитку, торгівлі та інфраструктури райдержадміністрації (11), до відділу культури і туризму райдержадміністрації (3), сектор надання адміністративних послуг райдержадміністрації (3), сектор інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю райдержадміністрації (1).

До органів місцевого самоврядування району надійшло всього 135 звернень громадян, що на 53 менше, ніж у 2016 році, з них:

найбільше звернень надійшло до Онуфріївської селищної ради (32), Успенської сільської ради (17), Камбурліївської сільської ради (11).

менше: до Млинківської (10), сільських рад; Онуфріївської районної ради (10), Павлівської селищної ради – 11;

найменше: Куцеволівської (9), Вишнівцівської (8), Попівської (7), Василівської (6), Зибківської (6), Деріївської – (6) сільських рад.

До Мар'ївської та Омельницької сільських рад звернень не надходило.

З усіх категорій громадян найчастіше звертаються до районної ради, сільських та селищних рад особи похилого віку, учасники війни, діти війни, ветерани праці, учасники бойових дій в зоні проведення АТО та ін. Основні питання, які порушуються у зверненнях громадян, стосуються комунального господарства, соціального захисту, аграрної політики і земельних відносин.

№ п/п	Органи місцевого самоврядування, структурні підрозділи райдержадміністрації	Всього		поштою		На особистому прийомі		ОДА		ОКЦ	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	Районна рада	12	10	1	6	11	8	0	0	0	0
2	Селищні ради	83	43	47	27	10	4	0	0	26	12
3	Сільські ради	93	82	41	28	44	47	0	0	8	7
	Всього:п. п.1-3	188	135	89	60	65	56	0	0	34	19
4	Структурні підрозділи райдержадміністрації	555	552	151	188	152	228	9	1	242	135

5.Актуальні питання по роботі із зверненнями громадян

Керівництвом Онуфріївської районної державної адміністрації вирішено ряд проблем, порушених у зверненнях громадян щодо надання матеріальної допомоги на лікування та надання одноразової грошової допомоги, призначення і виплата соціальної допомоги, субсидії надання дозволу та виготовлення документації на право власності на земельні ділянки, зокрема учасникам АТО, відновлення електропостачання, газопостачання та інші питання.

Відділом організаційної роботи апарату райдержадміністрації систематично аналізуються та узагальнюються звернення громадян з метою виявлення причин, що їх породжують, а також з метою попередження найбільш гострих суспільно значущих проблем, які потребують негайного вирішення.
