

Інформаційно-аналітична довідка

про підсумки роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до Онуфріївської районної державної адміністрації протягом I півріччя 2017 року

Протягом I півріччя 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 I півріччя 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 Вішнівцівський сільські голови; відділ економічного розвитку, торгівлі та інфраструктури райдержадміністрації, фінансове управління райдержадміністрації, відділ культури і туризму 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);

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). Під час засідань вищезазначеної комісії розглянуто 39 звернень громадян, прозвітували про роботу із зверненнями громадян Млинківський, Омельницький та Вишнівцівський сільські голови, керівники відділу економічного розвитку, торгівлі та інфраструктури райдержадміністрації, фінансового управління райдержадміністрації, відділу культури і туризму 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;

проведення перевірок роботи зі зверненнями громадян. Відділом організаційної роботи апарату районної державної адміністрації перевірено роботу із зверненнями громадян у Млинківській, Омельницькій та Вишнівцівській сільських радах, також у відділі економічного розвитку, торгівлі та інфраструктури райдержадміністрації, фінансовому управлінні райдержадміністрації, відділі культури і туризму 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 районної державної адміністрації;

роботу «Прямої телефонної лінії» керівництва районної державної адміністрації;

роботу «Телефону довіри» в районній державній адміністрації;

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 I півріччя 2017 року до районної державної адміністрації всього надійшло **324** звернення громадян, що на **95** менше, ніж у відповідному періоді 2016 року (419), з них:

	Види надходження звернень громадян до райдержадміністрації	Січень - червень 2017 року	Січень - червень 2016 року	+ (-) до показників попереднього року
1.1.	Поштою (електронною поштою - 5)	126	100	26
1.1.-1	За допомогою засобів телефонного зв'язку	14	11	3
1.2.	Звернулось громадян на прийом	46	33	13
1.2.-1	в т.ч. на особистий прийом	39	10	29
1.2.-2	в т.ч. на особистий виїзний прийом	7	23	-16
1.3.	Через уповноважену особу	0	0	0
1.4.	Через органи влади	137	270	-133
1.4.-1	через ОДА	5	17	-12
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	132	253	-121
	в т.ч. через Урядову гарячу лінію	85	181	-96
	в т.ч. через Гарячу лінію голови ОДА	47	72	-25
1.4.-6.	через інші органи влади	0	0	0
1.5.	Через засоби масової інформації	0	0	0
1.6.	Від інших органів, установ, організацій	1	5	-4
	Всього звернень	324	419	-95

	Види надходження звернень громадян до райдержадміністрації	Вирішено позитивно	Роз'яснено	Заходи вживаються	Відмовлено	Занежиттю	До відомо	Всього
1.1.	Поштою (електронною поштою - 5)	63	28	28	0	4	3	126
1.1.-1	За допомогою засобів телефонного зв'язку	3	10	1	0	0	0	14
1.2.	Звернулось громадян на прийом	1	43	2	0	0	0	46
1.2.-1	в т.ч на особистий прийом	1	36	2	0	0	0	39
1.2.-2	в т.ч на особистий виїзний прийом	0	7	0	0	0	0	7
1.3.	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0
1.4.	Через органи влади	25	105	2	0	1	4	137
1.4.-1	через ОДА	0	5	0	0	0	0	5
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	25	100	2	0	1	4	132
	в т.ч. через Урядову гарячу лінію	14	70	1	0	0	0	85
	в т.ч. через Гарячу лінію голови ОДА	11	30	1	0	1	4	47
1.4.-6.	через інші органи влади	0	0	0	0	0	0	0

1.5.	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0
1.6.	Від інших органів, установ, організацій	0	1	0	0	0	0	1
	Всього звернень	92	187	33	0	5	7	324

За I півріччя 2017 року до районної державної адміністрації всього надійшло **324** звернень громадян, що на **95** менше, ніж у відповідному періоді 2016 року (419), з них:

1) **126** – поштою /в т.ч. 8 - інформаційний запит/ (у 2016 році – **100**/в т.ч. 15 - інформаційний запит) (63 – вирішено позитивно, на 28 – надано роз’яснення, по 28 – заходи вживаються);

2) **39** – прийнято на особистих прийомах керівництвом райдержадміністрації (у 2016 році -10), (1– вирішено позитивно, на 36 – надано роз’яснення, по 2 – заходи вживаються);

3) **7** – прийнято на особистих виїзних прийомах керівництвом райдержадміністрації (у 2016 році – 23), (по 7 – надано роз’яснення).

4) Через органи влади надійшло 137 звернень, що на 133 менше ніж у 2016 році (270), в тому числі:

через Кіровоградську обласну державну адміністрацію надійшло 5 звернень, у 2016 році (17) (по 5 – надано роз’яснення).

через Кіровоградський обласний контактний центр (47) та з «Урядової гарячої лінії» (85) надійшло **132** звернень громадян, (25 – вирішено позитивно, 100 – надано роз’яснення, по 2– заходи вживаються).

5) по «Прямій телефонній лінії» до керівництва районної державної адміністрації звернулося **10** осіб, (2 – вирішено позитивно, на 7 – надано роз’яснення, по 1 – заходи вживаються);

6) по «Телефону довіри» – **4** звернення (1 – вирішено позитивно, на 3 – надано роз’яснення).

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

Загальна кількість колективних звернень, що надійшли до районної державної адміністрації за I півріччя 2017 року – 10 звернень.

Усього з урахуванням колективних звернень до районної державної адміністрації протягом I півріччя 2017 року звернулося 588 осіб, що на 66 менше порівняно з відповідним періодом 2016 року (654).

Дублетних звернень – 0 (у 2016 році –3), неодноразових – 0 (у 2016 році – 12), повторних звернень - не надходило (у 2016 році – 0);

Питання стосувалися: соціального захисту (66), комунального господарства (23), аграрної політики та земельних відносин (12), транспорту і зв’язку (7), охорона здоров’я (6), праці і заробітної плати (5), освіти (2), та ін.

Статистичні дані про звернення громадян, що надійшли до районної державної адміністрації протягом I півріччя 2017 року порівняно з відповідним періодом 2016 року

1	Звідки надійшли 2	Кількість звернень		
		Січень – червень 2017 року 3	Січень – червень 2016 року 4	+ (-) 5
1.1.	Поштою (електронною поштою - 1)	126 (38,9%)	100 (23,9%)	26
1.1.-1	За допомогою засобів телефонного зв'язку	14(4,3%)	11(2,6%)	3
1.2.	Звернулось громадян на прийом	46(14,2%)	33(7,9%)	13
1.2.-1	в т.ч. на особистий прийом	39(12,0%)	10(2,4%)	29
1.2.-2	в т.ч. на особистий виїзний прийом	7(2,2%)	23(5,5%)	-16
1.3.	Через уповноважену особу	0	0	0
1.4.	Через органи влади	137(42,3%)	270(64,4%)	-133
1.4.-1	через ОДА	5(1,5%)	17(4,1%)	-12
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	132(40,7%)	253(60,4%)	-121
	в т.ч. через Урядову гарячу лінію	85(26,2%)	181(43,2%)	-96
	в т.ч. через Гарячу лінію голови ОДА	47(14,5%)	72(17,2%)	-25
1.4.-6.	через інші органи влади	0	0	0
1.5.	Через засоби масової інформації	0	0	0
1.6.	Від інших органів, установ, організацій	1(0,3%)	5(1,2%)	-4
	Всього звернень	324(100%)	419(100,0%)	-95

За категорією авторів:

від учасників бойових дій – 14, від членів багатодітних сімей – 13, III групи – 13, від одиноких матерів – 12, від інвалідів II групи – 9, від дітей війни – 8, та від учасників війни – 2, ін..

За видами звернень:

із 324 звернень, що надійшли до райдержадміністрації протягом I півріччя 2017 року, становлять 313 заяв (в т.ч. 8 - інформаційний запит), 10 скарг, пропозицій - 1.

За територіальною ознакою протягом I півріччя 2017 року:

найбільше звернень надійшло з смт Онуфріївка (104), смт Павлиш (54), с. Куцеволівка (32), с. Камбурліївка (16), с. Деріївка (16), с. Зибкове (13), с. Успенка (13), з інших місць (26);

менше – с. Млинок (12), с. Вишнівці (11), с. Попівка (10), с. Василівка (9);
найменше - с. Мар'ївка (4), с. Омельник (4).

За тематикою звернень:

**Кількість питань, порушених у зверненнях громадян,
що надійшли до райдержадміністрації I півріччя 2017 року
порівняно з відповідним періодом 2016 року**

Назва питання	Січень – червень 2017 року	Січень – червень 2016 року	
1	2	3	4
комунального господарства	29(9,0%)	44(10,4%)	-15
соціального захисту	148(46,0%)	198(46,7%)	-50
охорони здоров'я	3(0,9%)	13(3,1%)	-10
аграрної політики і земельних відносин	37(11,4%)	37 (8,7%)	0
житлової політики	4(1,2%)	3(0,7%)	+1
праці і заробітної плати	12(3,7%)	7(1,7%)	+5
транспорту та зв'язку	7(2,1%)	12(2,8%)	-5
освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	5(1,5%)	27 (6,4%)	-22
фінансової, податкової, митної політики	0	0	0
діяльності місцевих органів виконавчої влади	4(1,2%)	1(0,2%)	+3
екології та природних ресурсів	2 (0,6%)	0	+2
інші питання	74(22,8%)	82 (19,3%)	-8
Всього питань	325(100%)	424 (100%)	-99

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

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

За I півріччя 2017 року проведено всього прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації 22, з них особистих – 20 та особистих виїзних прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації проведено 2 прийоми на базі Зибківської та Куцєволівської сільських рад району, 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 39 осіб (за 2016 рік - 10) на особистому виїзному прийомі - 7 осіб (за 2016 рік - 23).

Скільки заплановано особистих прийомів громадян головою РДА/керівниками 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 громадян 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 зателефонувало громадян на «Прямую телефонну лінію» РДА/керівників РДА	Скільки зателефонувало громадян по «Телефону довіри»	Скільки зателефонувало громадян на «Гарячу лінію» для військовослужбовців
11/19	15/5	30/9	11/20	2/0	7/0	7/17	8/1	9/1	4	0

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

До структурних підрозділів райдержадміністрації за I півріччя 2017 року надійшло всього 270 звернень громадян (97 – поштою, 81 – на особистому прийомі, 0 - через ОДА, 92 – через ОКЦ), що на 150 звернень менше, ніж у 2016 році, з них: до управління праці та соціального захисту населення райдержадміністрації (68); до фінансового управління райдержадміністрації (56), до архівного сектору райдержадміністрації (42), до центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (34), до відділу містобудування, архітектури, житлово-комунального господарства та будівництва райдержадміністрації (20), до відділу агропромислового розвитку райдержадміністрації (19), до служби у справах дітей райдержадміністрації (12), до відділу освіти райдержадміністрації (8), до відділу економічного розвитку, торгівлі та інфраструктури райдержадміністрації (6), до відділу культури і туризму райдержадміністрації (3), сектор надання адміністративних послуг райдержадміністрації (2).

До органів місцевого самоврядування району надійшло всього 99 звернень громадян, що на 28 менше, ніж у 2016 році, з них:

найбільше звернень надійшло до Онуфріївської селищної ради (23), Успенської сільської ради (11), Камбурліївської сільської ради (9).

менше: до Куцєволівської (8), Млинківської (8), сільських рад; Павлиської селищної ради – 7;

найменше: Онуфріївської районної ради (6), Василівської (6), Вишнівцівської (6), Зибківської (6), Попівської (5), Деріївської – (4) сільських рад.

№ 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	9	6	1	2	8	4	0	0	0	0
2	Селищні ради	56	30	32	19	5	1	0	0	19	10
3	Сільські ради	62	63	27	21	29	35	0	0	6	7
	Всього: п.п.1-3	127	99	60	42	42	40	0	0	25	17
4	Структурні підрозділи РДА	420	270	100	97	139	81	6	0	175	92

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, 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.