

ЗВІТ
Про організацію роботи із зверненнями громадян,
що надійшли до Бершадської районної державної
адміністрації у 2016 році

У 2016 році до районної державної адміністрації надійшло 1206 звернень (за відповідний період 2015 – 1245) від 2449 осіб (2686 – у 2015 р.), піднято 1303 питання (1397 – у 2015 р.).

З 1206 звернень, що надійшли до установи:

- 91 одиницю (у 2015 р. – 131) становлять усні звернення: 57 (у 2015 – 69) одержано під час проведення особистих прийомів громадян, 33 (2015 – 62) – під час проведення особистих виїзних прийомів, 1- каналами телефонної гарячої лінії;

- 1115 одиниць становлять письмові звернення – (у 2015 р. – 1114).

За видами звернень домінують заяви – 1193 одиниці (1242 у 2015 р.) та 13 скарг (у 2015 р. – 3).

За звітний період 2016 року позитивно вирішено 352 звернення (2015 р. – 523), надано роз'яснення на 825 одиниць (2015 р. – 660), 3 – перебувають на довготривалому контролі (2015 р. – 6), на розгляді знаходиться 24 звернення (2015р. – 56), у 2016 році 2 звернення відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» направлено для розгляду за належністю.

У аналізованому періоді у порівнянні із 2015 роком на 232 одиниці збільшилась кількість звернень, отриманих із вищих органів влади.

Із загальної кількості звернень одержано через органи влади вищого рівня 728 звернень (за аналогічний період 2015 – 496), 810 заявниками (2015 р. – 1266) піднято 735 питань (2015 р. – 498).

У порівнянні з минулим роком на 232 одиниці (2015 р. – 237) збільшилася кількість звернень з Державної установи «Соціальний контактний центр» (урядова телефонна «гаряча лінія»), менше на 7 отримано із Адміністрації Президента України, на 4 менше надійшло з Верховної Ради України. На 3 одиниці збільшилася кількість надісланих звернень з Кабінету Міністрів України.

Аналізуючи тематику питань, спостерігається різке збільшення - на 188 одиниць - кількості звернень із соціальних питань, зокрема щодо призначення субсидій, спрощеного порядку отримання житлових субсидій і виплати готівкових коштів для придбання твердого палива і скрапленого газу, чимало громадян нарікало на затягування розгляду документів для призначення субсидії та відсутності повідомлень про її призначення чи відмову у призначенні, були непоодинокі звернення із питань призначення соціальних допомог та надання роз'яснень про умови отримання державних соціальних допомог.

На 20 одиниць збільшилася кількість звернень з аграрних питань та земельних відносин, це зокрема надання земельних ділянок учасникам антитерористичної операції, порушення земельного законодавства.

Також на 20 одиниць отримано більше звернень з питань комунального господарства - благоустрою територій, вартості житлово-комунальних послуг, водозабезпечення, енергопостачання.

На 12 одиниць у звітному періоді 2016 року збільшилася кількість звернень з питань транспорту та зв'язку: пасажирських перевезень, транспортного сполучення і вартості перевезення.

Керівництвом районної державної адміністрації приділяється велика увага безпосередньому спілкуванню з мешканцями району під час проведення особистих та виїзних прийомів.

Протягом звітнього періоду керівництвом райдержадміністрації проведено 21 особистий прийом громадян (2015 р. – 20), з яких головою райдержадміністрації проведено – 10 (2015 р. – 11), першим заступником райдержадміністрації – 8 (2015 р. – 9), 2 — керівником апарату райдержадміністрації та 1 – заступником голови райдержадміністрації.

Під час проведення особистого прийому надійшло 57 звернень (69 за відповідний період 2015р.), 69 громадянами (2015 р. - 85) піднято 80 питань (2015 р. - 118).

Як свідчить аналіз, основні проблеми, з якими зверталися мешканці району під час особистих прийомів, стосувалися земельних та аграрних питань – 24 звернення (2015 р. - 21), соціального захисту – 13 (2015 р. - 11), комунального господарства - 8 (2015 р. - 10). На 13 одиниць зменшилося надходження звернень з питань забезпечення дотримання законності - 5 (2015 р. - 18).

У 2016 році керівництвом установи здійснено 25 виїздів до територіальних громад району (2015р. – 13), під час яких отримано 33 звернення (2015 р. – 62), від 81 громадянина (2015 р. – 131), піднято 60 питань (2015 р. – 91).

У 2016 році до установи надійшло 1 звернення каналами телефонної «гарячої лінії» (у 2015 році — жодного). Дане звернення стосувалося питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян - незаконної підприємницької діяльності з надання послуг із збирання урожаю на території с. П'ятківка та району.

З 1206 звернень (2015 р. - 1245), що надійшли до райдержадміністрації у 2016 році, 1115 одиниць становлять письмові звернення (2015 р. – 1114).

Детальний аналіз тематики питань, порушених у зверненнях громадян дає змогу визначити спектр і характер основних питань, з якими звертались мешканці району до керівництва райдержадміністрації.

Як свідчить аналіз, на першому місці за кількістю звернень громадян перебувають питання соціального захисту – 865 (2015 р. - 912) від загальної кількості питань - це питання призначення та отримання соціальних виплат і субсидій, перегляд їх призначень та правильності нарахунків, надання роз'яснень щодо умов отримання соціальних допомог, надання матеріальної допомоги.

На 18 одиниць зросла кількість звернень з питань комунального господарства. Значна кількість звернень з питань комунального господарства - це прохання сприяти у благоустрої території, ремонту місцевих доріг, вартості житлово-комунальних послуг, водозабезпечення, енергопостачання. Основними причинами значної кількості звернень саме з цих питань є недостатнє фінансове забезпечення підприємств житлово-комунального господарства, старіння житлового фонду і комунікацій.

Спостерігається тенденція збільшення надходжень звернень на 8 одиниць з аграрних питань та земельних відносин, у першу чергу це питання надання земельних ділянок учасникам антитерористичної операції, порушення земельного законодавства, земельні конфлікти тощо.

Поряд з цим, на 17 одиниць зменшилася кількість звернень з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян.

Відповідно до районної «Програми соціального захисту малозабезпечених верств населення на 2015-2017 роки», затвердженої рішенням 34 сесії 6 скликання Бершадської районної ради 23 грудня 2014 року (зі змінами від 03.07.2015) та розпоряджень голови райдержадміністрації «Про надання матеріальної допомоги жителям району» у 2016 році 151 особі (у 2015 р. - 266) надано одноразову нецільову благодійну допомогу на лікування та вирішення невідкладних питань на загальну суму 50000 грн. (2015 р. - 75 тис. грн.).

У 2016 році до райдержадміністрації надійшло 99 звернень (2015 р. - 226) від учасників антитерористичної операції, мобілізованих, демобілізованих осіб та членів їх сімей щодо надання матеріальної допомоги.

Відповідно до статей 6, 17, 23, 31, 34 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Програми соціально-матеріальної підтримки учасників антитерористичної операції, мобілізованих та демобілізованих осіб на 2015-2017 роки, затвердженої рішенням 39 сесії Бершадської районної ради 6 скликання від 03.07.2015, головою райдержадміністрації прийнято розпорядження «Про надання матеріальної допомоги учасникам антитерористичної операції, мобілізованим та демобілізованим особам району». Зазначеній категорії громадян призначено матеріальну допомогу на загальну суму 62500,00 грн. (2015 р. - 130500,00 грн.), зокрема 2 сім'ям загиблих (2015 р. - 2) учасників АТО по 3000,00 грн., 7 (2015 р. - 13) на лікування поранення, контузії, травми внаслідок участі в антитерористичній операції по 1500,00 грн. та 90 громадянам (2015 р. - 210) по 500,00 грн. для вирішення соціально-побутових питань.

Найвагоміший відсоток від загальної кількості звернень на адресу районної державної адміністрації склали звернення від найменш соціально захищених категорій громадян – ветеранів та інвалідів війни і праці, пенсіонерів, членів багатодітних сімей, дітей війни, інвалідів та громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, особливої уваги з боку органів влади щодо задоволення їхніх повсякденних запитів та життєвих потреб.

Дана категорія громадян піднімає питання надання матеріальної допомоги на лікування, призначення та виплати субсидій, інших державних соціальних допомог, транспортного сполучення з районним центром, призначення і перегляд розміру пенсій, передачу в оренду земельних та майнових паїв.

З усіх звернень, що надійшли до районної державної адміністрації у 2016 році, - 58 колективних (за звітний період 2015 р. – 50). У колективних зверненнях нараховується 1300 підписів мешканців району (2015 р. – 1474); якими піднято 58 питань (2015 р. – 61).

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року прослідковується тенденція до збільшення на 8 одиниць кількості колективних звернень та спо-

стерігається велика кількість підписантів, що підтверджує актуальність та значимість звернень.

За характером основних питань, що порушували громадяни у колективних зверненнях, чинне місце займають питання земельної та аграрної політики, комунального господарства, саме: ремонту дорожнього покриття, організації дорожнього руху, обмеження руху великовантажного транспорту.

8 одиниць складають питання діяльності органів місцевого самоврядування, 6 комунального господарства, 5 - транспорту і зв'язку.

Причини та факти, викладені у колективних зверненнях, вивчалися з виїздом на місце, вживалися відповідні заходи реагування та вирішення нагальних проблем жителів району.

За звітний період 2016 року надійшло 4 **повторних** звернення (у 2015 році - 2), незважаючи на те, що звернення всебічно опрацьовувалися, пропонувалися варіанти їх вирішення, надавалися обґрунтовані письмові відповіді, заявники продовжували звертатись до органів влади вищого рівня. Постійними дописувачами були: житель Херсонської області, який звертається з питань отримання коштів за майновий пай ТОВ "Лісничанське" с.Лісниче Бершадського району; з м. Бершадь з питань благоустрою території, комунального господарства, дотримання законності та охорони правопорядку. Жителька с. Красносілка піднімала питання усиновлення дітей, встановлення опіки та піклування над ними. Громадянин з с. Лугова порушував питання видачі архівних довідок для перерахунку пенсії.

Аналізуючи потік звернень у розрізі населених пунктів району відповідно до моніторингу надходження за територіальною ознакою, слід відмітити, що найбільше звернень надійшло від жителів м. Бершадь – 235, сіл Флорине – 78, Красносілка – 56, Війтівка – 55, Джулинка – 115, В. Киріївка – 46, Маньківка – 39, Бирлівка – 32, Шляхова – 31, Баланівка 24.

Поряд з цим спостерігається велика кількість звернень у мало чисельних населених пунктах: Чернятка — 48, Ставки – 24, П'ятківка – 25, Голдашівка — 16, М'якохід - 27, Сумівка – 23, Серебря – 14, Осіївка – 21.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2016 році свідчать, що відповідна робота у районній державній адміністрації залишається пріоритетним напрямком діяльності.

**Начальник відділу діловодства,
контролю документів та роботи
із зверненнями громадян
апарату райдержадміністрації**

Т.Зеленецька