

**Аналітична довідка**  
**про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Одеської**  
**районної державної адміністрації протягом 9 місяців 2021 року, у**  
**порівнянні з аналогічним періодом 2020 року**

Протягом 9 місяців 2021 року до Одеської районної державної адміністрації надійшло 1279 звернень.

Із загальної кількості звернень: 1279 (100%) - надійшло поштою, з них:

- з Адміністрації Президента України – 33,
- з Кабінету Міністрів України – 8,
- з Урядової гарячої лінії – 906 (70,8%),
- з Одеської обласної державної адміністрації – 294 (26,2%),
- від інших органів, установ, організацій – 1,
- від громадян - 37 (2,8%).

З вищих органів влади районною державною адміністрацією протягом 9 місяців 2021 року отримано 1242 звернення, що складає 97,1% від загальної кількості звернень громадян, з них:

**Таблиця 1**

	<b>Переслані з:</b>	<b>9 місяців 2021р.</b>	<b>9 місяців 2020р.</b>
1	Адміністрації Президента України	33	0
2	Кабінет Міністрів України	8	0
3	Через народних депутатів	0	0
4	Одеської облдержадміністрації (у т.ч. управлінь та департаментів)	294	0
5	Урядова гаряча лінія	906	0
6	Генеральна Прокуратура	0	0
7	Верховна Рада України	0	0
8	Національне антикорупційне бюро України	0	0
9	Від інших органів	1	0
	<b>РАЗОМ</b>	<b>1242 (9,1%)</b>	<b>0 (0,0%)</b>

У зверненнях громадян до вищих органів влади порушувалися питання житлової політики, комунального господарства, соціального захисту, сім'ї, дітей та молоді, та інше.

До районної державної адміністрації протягом 9 місяців 2021 року надійшло 41 (3,2% від загальної кількості) колективних звернень, в яких порушувалися питання аграрної політики, усунення порушень вимог

законодавства про електроенергетику, містобудівного законодавства, освіти, комунального господарства та соціального захисту.

Повторних звернень у 2021 році надійшло 2.

У зверненнях громадянами порушено 1279 питань (зміст основних питань зазначено у формі № 1). За характером питань, порушених громадянами у зверненнях, що надійшли протягом 9 місяців 2021 року, чільне місце займають питання:

- соціального захисту (надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат та субсидій тощо) – 689 (53,8%);
- комунального господарства (водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо)- 154 (12,0%);
- сім'ї, дітей та молоді, усиновлення, встановлення опіки, позбавлення батьківських прав тощо- 10 (0,7%);
- діяльності органів місцевого самоврядування -5 (1,8%);
- житлової політики – 46 (3,5%);
- аграрної політики і земельних відносин 31 – 12 (2,4%);
- транспорту і зв'язку - 131 (10,2%);
- діяльності органів місцевого самоврядування-23 (1,7%);
- інші питання-100 (7,8%).

Розгляду звернень за даними напрямками приділяється особлива увага, посилено контроль за наданням повних та обґрунтованих відповідей.

Щодо всіх звернень було вжито визначених законодавством заходів, для вирішення порушених питань у зверненнях надавалися відповідні доручення.

Усі заявники в обов'язковому порядку отримують вичерпні письмові відповіді у строк, встановлений законодавством, надаються роз'яснення щодо порядку оскарження прийнятих за розглядом звернень рішень.

Якщо заявник бажає взяти участь у розгляді звернення, він може бути запрошений до адміністрації, де йому надається можливість особисто викласти аргументи, брати участь у засіданні комісій та знайомитися з матеріалами перевірок.

Від представників пільгової категорії громадян за 9 місяців 2021 року отримано 119 звернень, в яких були порушені питання землекористування, комунального господарства, соціального захисту тощо.

Керівництво районної державної адміністрації приділяє особливу увагу вирішенню проблем, порушених у зверненнях цих категорій громадян, звернення вказаної категорії громадян знаходяться на особливому контролі.

Підготовлено проект розпорядження голови районної державної адміністрації “Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян в Одеській районній державній адміністрації Одеської області”, згідно з яким буде визначено порядок розгляду звернень, що надходять до Одеської РДА та її структурних підрозділів, в тому числі під час особистого прийому, а також затверджено графік особистого прийому громадян керівним складом районної державної адміністрації, яким буде передбачено щотижневе проведення особистих прийомів громадян.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 року № 211 «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу» (зі змінами, внесеними постановою Кабінету Міністрів України від 16.03.2020 № 215), з метою забезпечення санітарно – епідеміологічного благополуччя працівників Одеської районної державної адміністрації, наразі особисті прийоми, засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян та перевірки роботи із зверненнями громадян тимчасово не проводяться.

Після скасування обмежувальних заходів заплановано щоквартальне затвердження графіків виїзних особистих прийомів громадян головою та заступниками голови районної державної адміністрації. Таким чином, в районній державній адміністрації передбачено проведення особистого прийому громадян головою, заступниками голови та керівником апарату райдержадміністрації ( в тому числі по два виїзних прийоми громадян).

Підготовлено проект розпорядження голови районної державної адміністрації «Про функціонування постійної “гарячої телефонної лінії” Одеської районної державної адміністрації Одеської області», відповідно до якого щорічно головою районної державної адміністрації затверджуватиметься графік проведення «гарячих телефонних ліній» керівниками структурних підрозділів.

Підготовлено проект розпорядження голови районної державної адміністрації, яким буде затверджено склад та Положення про постійну діючу комісію з питань розгляду звернень громадян при Одеській районній державній адміністрації Одеської області.

Для надання допомоги громадянам, що звертаються до районної державної адміністрації, на офіційному веб – сайті районної державної адміністрації розміщено інформацію, яка постійно оновлюється, про структуру районної державної адміністрації з наданням адреси, телефонів, прізвищ посадових осіб, іншими матеріалами, які допомагають громадянам конкретизувати свої звернення на адресу того чи іншого керівника.

Розроблено методичні матеріали щодо порядку звернень громадян до Одеської районної державної адміністрації, термінів отримання відповідей для постійного оприлюднення та зразки заяв для розміщення на окремій сторінці офіційного веб – сайту районної державної адміністрації. Це дасть можливість громадянам вчасно отримувати всю інформацію щодо звернень та правильно оформити звернення та уникнути повернення та відмови у розгляді звернення на підставі статей 5 ,7, 8 Закону України «Про звернення громадян».

У зв'язку з налагодженням роботи після утворення Одеської районної державної адміністрації Одеської області та її структурних підрозділів (на виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 грудня 2020 року № 1635-р «Про реорганізацію та утворення районних державних адміністрацій») перевірки додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах районної державної адміністрації та органах місцевого самоврядування Одеського району протягом 9 місяців 2021 року не здійснювались.

Щосереді на апаратних нарадах при голові районної державної адміністрації у розділі “Різне” висвітлюється інформація про стан розгляду звернень за минулий тиждень, а також про перелік звернень, які потребують розгляду на поточному тижні.

З метою надання практичної та методичної допомоги у роботі зі зверненнями громадян на 2022 рік заплановано проведення семінарів-навчань з відповідальними особами за роботу зі зверненнями громадян у структурних підрозділах районної державної адміністрації та виконавчих комітетах місцевих рад Одеського району.

В Одеській районній державній адміністрації триває робота щодо забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилення персональної відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях, особливо найменш соціально захищених категорій громадян, удосконалення та проведення «гарячих телефонних ліній» для встановлення діалогу з громадськістю, забезпечення безперешкодного прийому громадян, об’єктивної і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, фактичного поновлення порушених прав і інтересів громадян.