**Аналітична довідка**

**про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Одеської районної державної адміністрації протягом 2021 року**

Протягом 2021 року до Одеської районної державної адміністрації надійшло 1494 звернень.

Із загальної кількості звернень: 1494 (100%) - надійшло поштою, з них:

* від Адміністрації Президента України – 35 (2,3%),
* з Кабінету Міністрів України – 8 (0,5%),
* з Урядової гарячої лінії – 1058 (70,8%),
* з Одеської обласної державної адміністрації – 326 (21,8%),
* від інших органів, установ, організацій – 1,
* від громадян - 66 (4,4%).

З вищих органів влади районною державною адміністрацією протягом 9 місяців 2021 року отримано 1426 звернення, що складає 95,44% від загальної кількості звернень громадян.

**Таблиця 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Переслані з:** | **2021 рік** | **2020 рік** |
| 1 | Адміністрації Президента України | 35 | 0 |
| 2 | Кабінет Міністрів України | 8 | 0 |
| 3 | Через народних депутатів | 0 | 0 |
| 4 | Одеської облдержадміністрації (у т.ч. управлінь та департаментів) | 326 | 0 |
| 5 | Урядова гаряча лінія | 1058 | 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 |
| 10 | Від громадян | 66 | 0 |
|  | РАЗОМ | 1494 | 0 |

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 звітного періоду надійшло 26 (1.7 % 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 7.

У зверненнях громадянами порушено 1494 питань (зміст основних питань зазначено у формі № 1). За характером питань, порушених громадянами у зверненнях, що надійшли протягом 2021 року, переважають питання:

* соціального захисту (надання матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат та субсидій тощо) – 852 (57,0%);
* комунального господарства (водопостачання, електропостачання, ремонту доріг, газифікації населених пунктів тощо)- 165 (11,04%);
* сім’ї, дітей та молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту - 11 (0,7%);
* діяльності органів місцевого самоврядування - 28 (1,9%);
* житлової політики – 51 (3,4%);
* аграрної політики і земельних відносин – 35 (2,3%);
* транспорту і зв’язку - 138 (9,2%).

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 у 2021 році отримано 141 звернення, 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.

Видано розпорядження голови районної державної адміністрації від 22.12.2021 №270/од-2021 «Про організацію особистого прийому громадян в Одеській районній державній адміністрації Одеської області», згідно з яким визначено порядок розгляду звернень, що надходять під час особистого прийому, а також затверджено графік особистого прийому громадян керівним складом районної державної адміністрації, яким 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.

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.

Видано розпорядження голови районної державної адміністрації від 22.12.2021 №271/од-2021 «Про утворення районної постiйно дiючої комiсiї з питань розгляду звернень громадян», яким затверджено склад та Положення про постійну діючу комісію з питань розгляду звернень громадян при Одеській районній державній адміністрації Одеської області. До складу комісії керівників структурних підрозділів та начальників відділів апарату райдержадміністрації.

Діловодство за зверненнями громадян в райдержадміністрації ведеться відповідно до 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.

Для надання допомоги громадянам, що звертаються до районної державної адміністрації, на офіційному веб – сайті районної державної адміністрації створено розділ «Звернення громадян», у якому розміщуються довідки, графіки проведення особистого прийому громадян, роз’яснення та консультації з найбільш актуальних питань, які порушують громадяни у зверненнях та зразки документів для подачі звернення. 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».

Також у цьому розділі створена «Електронна приймальня громадян»

У зв'язку з налагодженням роботи пiсля 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 2021 року не здійснювались.

Щомісяця 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.