



ДНІПРОВСЬКА РАЙОННА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
НАЧАЛЬНИКА РАЙОННОЇ ВІЙСЬКОВОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

14.02.2024

смт. Слобожанське

№ 46/0/534-24

Про підсумки роботи зі
зверненнями громадян у 2023 році
та її вдосконалення у 2024 році

Керуючись законами України «Про місцеві державні адміністрації», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», з метою виконання завдань, визначених нормативно – правовими актами з питань роботи зі зверненнями громадян:

1. Аналітичну доповідну записку про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2023 році та її вдосконалення у 2024 році, що додається, взяти до відома та направити керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, міському, селищним, сільським головам Дніпровського району для відповідного реагування.

2. Заступникам голови райдержадміністрації тримати на контролі забезпечення об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.

3. Зобов'язати керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, рекомендувати міському, селищним, сільським головам (за згодою) продовжувати вживати системних заходів щодо забезпечення належного рівня організації роботи зі зверненнями громадян та тримати на контролі забезпечення об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.

00054



4. Відділу по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації райдержадміністрації:

продовжити у 2024 році вивчення стану організації роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації;

надавати методичну допомогу виконавчим комітетам міської, селищних та сільських рад Дніпровського району стосовно організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства України;

продовжувати систематичне(щомісяця) надання звітів до управління по роботі зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації про виконану роботу зі зверненнями громадян до 05 числа місяця, що настає за звітним.

5. Координацію роботи щодо виконання даного розпорядження покласти на відділ по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації (Пузаченко), контроль – на керівника апарату райдержадміністрації Віту СИНЕЛЬНИК.

Виконуючий обов'язки начальника
районної військової адміністрації



В'ячеслав МАМОНОВ

Додаток
до розпорядження начальника
райвійськкадміністрації
14.02.2024 № 46/0/534-24

АНАЛІТИЧНА ДОПОВІДНА ЗАПИСКА
про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2023 році
та її вдосконалення у 2024 році

Протягом 2023 року в райдержадміністрації здійснювалися системні заходи щодо чіткого виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», інших законодавчих та нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян.

Аналітична інформація щодо розгляду звернень місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування

У цілому у районі за 2023 рік до райвійськкадміністрації та органів місцевого самоврядування надійшло 19 881 звернень, що на 89,5% більше, ніж у 2022 році (10 486 звернень). Кількість звернень, що надійшли поштою, збільшилася на 51,5% порівняно з 2022 роком – 6 471 звернень проти 4 271 у 2022 році. На особистих прийомах отримано 13 410 звернень проти 6 215 у 2022 році (збільшення становить 115,%).

Порівняно з 2022 роком кількості звернень: до районної ради збільшилася на 72,0 % (181 звернення проти 22 у 2022 році), до міської ради зменшилося на 11,2% (2 730 звернень проти 3 077 у 2022 році), селищних рад збільшилася на 166% (10 776 звернень проти 4 047 у 2022 році), сільських рад збільшилася на 86% (6 146 звернення проти 3 303 у 2022 році).

Збільшилася кількість звернень до райвійськкадміністрації – на 56,0% (58 звернень проти 37 у 2022 році).

Децю збільшилася кількість повторних звернень – 1,9 % від кількості усіх звернень (0,2% у 2022 році).

Збільшилося надходження колективних звернень – 9,1% у 2023 році від кількості усіх звернень (1,5% у 2022 році).

У 2023 році кількість звернень від громадян найменш соціально захищених категорій збільшилося на 50,5% порівняно з 2022 роком.

Головними для мешканців району є питання соціального захисту – 7 295 звернень (74,4% від загальної кількості питань).

Для порівняння: у 2022 році головними для мешканців району були питання аграрної політики і земельних відносин, які становили 21,4% від загальної кількості питань; питання соціального захисту складала 2,3%; питання комунального господарства – 3,6%.

У 2023 році питання аграрної політики і земельних відносин становили – 14,5%; транспорту і зв'язку – 13,7 %; фінансової, податкової, митної політики – 0,4%; праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – 13,4%; охорони здоров'я – 13,5%; комунального господарства – 5,5%; житлової політики – 11,0%; екології та природних ресурсів – 2,3%; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – 1,2%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 2,6%; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 3,0%; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 1,02%; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,5%; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 2,05%; діяльності органів місцевого самоврядування – 8,2%; державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 3,05%; інші – 4,08%.

Порівняно з 2022 роком збільшилася кількість звернень з питань соціального захисту та житлової політики. З усіх інших питань кількість звернень зменшилася.

За підсумками розгляду звернень райвійськкадміністрацією та органами місцевого самоврядування району у 2023 році вирішено позитивно питання, зазначені у 15176 зверненнях, що становить 82,83% від їх загальної кількості; надано роз'яснення на 3711 звернення (16,72%); відмовлено у задоволенні розгляду – 502 звернення (0,23%); інше – 492 звернення (0,22%).

Варто зазначити, що кількість питань, вирішених позитивно, є найбільшою у селищних радах (42,3%) та сільських радах (38,7%). За підсумками 2023 року значна кількість питань, порушених у зверненнях, вирішена позитивно також районною радою (36,3%), міською радою територіальної громади (90,5%), районною військовою адміністрацією (82,9%).

Аналітична інформація щодо розгляду звернень у районній військовій адміністрації

Регламентом роботи райдержадміністрації передбачено розгляд звернень громадян, організація роботи, здійснення контролю за розглядом звернень та організацію особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації. Ведення діловодства та контролю за розглядом звернень громадян покладено на відділ по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації Дніпровської райдержадміністрації.

З метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, реєстрація всіх звернень громадян, які надходять до районної військової адміністрації, здійснюється відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 р. № 858, з дотриманням Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

Надходження всіх звернень, а саме: електронних (поштових), з контакт - центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації», обласного контактного центру з державної установи «Урядова гаряча лінія» здійснюється безпосередньо на електронну адресу відділу по роботі зі

зверненнями громадян та доступу до публічної інформації райдержадміністрації zvernennya88@ukr.net. Передбачено розгляд електронних звернень з урахуванням вимог, передбачених змінами до законодавчих і нормативних актів, що регулюють роботу зі зверненнями громадян.

З метою створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на звернення, запроваджено роботу телефонної лінії за номером 063-182-06-38, згідно розпорядження голови райдержадміністрації від 17.02.2022 р. № Р-39/0/291-22 «Про затвердження роботи телефонної лінії «Гаряча лінія голови Дніпровської районної державної адміністрації».

На всі звернення, які надходять засобами телефонного зв'язку фахівцями райдержадміністрації надаються кваліфіковані та вмотивовані відповіді.

Порядок проведення особистого прийому громадян затверджено відповідними розпорядженнями голови райдержадміністрації:

від 04.04.2017 р. № Р-138/0/291-17 «Про затвердження Порядку організації та проведення особистих прийомів громадян посадовими особами Дніпровської районної державної адміністрації» (zareestrovano в Головному територіальному управлінні юстиції у Дніпропетровській області від 18.04.2017 р. № 54/2017);

від 04 липня 2023 р. № 331/0/534-23 «Про внесення змін до розпорядження начальника райвійськадміністрації від 03 січня 2023 року №6/0/534-23 «Про затвердження графіка проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської райдержадміністрації на 2023 рік (по завершенню карантинного періоду)».

Відповідно до Регламенту та плану роботи райдержадміністрації, передбачено розгляд питання стосовно роботи зі зверненнями громадян на засіданнях колегії райдержадміністрації двічі на рік.

За результатами роботи прийнято розпорядження голови райдержадміністрації від 22.02.2023 р. № 69/0/534-23 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2022 році та її удосконалення у 2023 році».

Питання про підсумки роботи із зверненнями громадян у першому півріччі 2023 року розглянуто на черговому засіданні колегії Дніпровської районної військової адміністрації 09.08.2023 року («Інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян у першому півріччі 2023 року»).

На оперативних нарадах начальника районної військової адміністрації, розглядалося питання роботи відділу по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації райдержадміністрації та необхідності підвищення вимогливості до керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування щодо посилення рівня виконавської дисципліни, підвищення їх особистої відповідальності, забезпечення належного рівня роботи зі зверненнями громадян та об'єктивного, всебічного і головне вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

Відповідно до пункту 10 статті 9 Закону України «Про правовий режим воєнного стану» у період дії воєнного стану на акти органів місцевого самоврядування, військово-цивільних адміністрацій та військових адміністрацій, а також їх посадових осіб не поширюються вимоги пункту 3 частини першої (у частині оприлюднення проектів актів), частини четвертої статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації», Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» та Закону України «Про державну допомогу суб'єктам господарювання».

Враховуючи вказані законодавчі приписи, а також вказівки і розпорядження державних органів вищого рівня, забезпечено мінімізацію розповсюдження інформації про орган виконавчої влади через офіційний сайт адміністрації в мережі Інтернет. Після скасування або припинення воєнного стану будуть вжиті відповідні заходи згідно вимог чинного законодавства.

Протягом 2023 року до Дніпровської районної військової адміністрації надійшло 1194 звернення громадян з контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації», що на 216 звернень більше у порівнянні з 2022 р. (976), 955 звернень громадян з обласного контактного центру з державної установи «Урядова гаряча лінія», що на 54 звернення більше у порівнянні з 2022 р. (901), 37 інформаційних запитів, що на 11 запитів більше у порівнянні з 2022 р. (26) та 58 письмових звернень громадян, що на 21 звернення більше у порівнянні з 2022 р. (37).

Згідно переліків доручень, наданих виконавцям по зверненнях громадян, що надійшли до Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації та до Дніпропетровського регіонального контактного центру, звернення із порушенням терміном виконання відсутні.

До управління по роботі зі зверненнями громадян облдержадміністрації, станом на 01 число, надавалися щомісячні звіти про підсумки роботи зі зверненнями громадян та звіти про надходження інформаційних запитів.

У зв'язку з військовою агресією Російської Федерації в Україні, виникла велика кількість осіб, які опинилися в складних життєвих умовах: у т. ч. особи, які вимушені залишати зони активних бойових дій в пошуках прихистку в більш безпечних місцевостях, найменш захищені соціальні групи громадян, які не мають статусу внутрішньо переміщених осіб.

Найчастіше громадянами порушуються наступні питання: призначення та виплати соціальної допомоги різного характеру (нарахування та виплата компенсаційних виплат за проживання внутрішньо переміщених осіб; соціальні виплати внутрішньо переміщеним особам та особам незахищених верств населення; нарахування субсидії); надання гуманітарної допомоги (продуктові набори, одяг, предмети особистої гігієни та ін.); надання соціального житла внутрішньо переміщеним особам; надання матеріальної допомоги для проведення лікування та у зв'язку із скрутним становищем; відновлення надання послуг водопостачання та водовідведення; проведення ремонтних

робіт доріг, прибудинкових територій, житлових приміщень; надання рецептів по програмі «Доступні ліки»; забезпечення твердим паливом для опалення будівель; врегулювання земельних спорів та інші найактуальніші питання сьогодення.

Проблеми, з якими найчастіше звертаються громадяни на «гарячу лінію» та «урядову лінію», переважно знаходяться у площині діяльності органів місцевого самоврядування.

Протягом 2023 року з урахуванням колективних та повторних звернень до райвійськадміністрації надійшло 58 звернень, що 21 звернення більше порівняно з кількістю звернень за 2022 рік (37 звернень).

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 48 (73,0%); відмовлено у задоволенні – 0 (0%); надано роз'яснення – 10 (27,0%); повернуто авторові відповідно до ст. 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» – 0.

Діяльність районної військової адміністрації та органів місцевого самоврядування району у подальшому також необхідно спрямовувати на забезпечення відкритості дій влади, всебічний та об'єктивний розгляд звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації здійснюються заходи щодо надання практичної і консультативно-методичної допомоги виконавчим комітетам міської, селищних, сільських рад з питань роботи зі зверненнями громадян.

Питання про стан роботи відділу знаходиться на постійному контролі у керівництва Дніпровської районної військової адміністрації.

Головний спеціаліст відділу по роботі
зі зверненнями громадян та
доступу до публічної інформації
райдержадміністрації



Руслана ПУЗАЧЕНКО

ДОВІДКА

про підсумки проведеної роботи зі зверненнями громадян за 2023 рік

Керуючись Конституцією України, відповідно до Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР (із змінами), Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 р. № 109/2008, постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження 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» від 14.04.1997 р. № 348 та інших нормативно - правових актів, враховуючи необхідність об'єктивного, всебічного та вчасного розгляду звернень громадян протягом січня-грудня 2023 року вжито відповідних заходів щодо удосконалення відповідної роботи.

Регламентом роботи райдержадміністрації, затвердженим розпорядженням голови райдержадміністрації від 02.08.2021 № Р-263/0/291-21 передбачено розгляд звернень громадян, організація роботи, здійснення контролю за розглядом звернень та організацію особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації. Ведення діловодства та контроль за розглядом звернень громадян покладено на відділ по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації райдержадміністрації. З метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, реєстрація всіх звернень громадян, які надходять до Дніпровської районної військової адміністрації, здійснюється відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 р. № 858, з дотриманням Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

Надходження всіх звернень, а саме: електронних (поштових), з контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації», обласного контактного центру з державної установи «Урядова гаряча лінія» здійснюється безпосередньо на електронну адресу відділу по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації райдержадміністрації zvernennya@dprda.dp.gov.ua.

З метою створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на звернення, запроваджено роботу телефонної лінії за номером 063-182-06-38, згідно - розпорядження голови райдержадміністрації від 17.02.2022 р. № Р-39/0/291-22 «Про затвердження роботи телефонної лінії «Гаряча лінія голови Дніпровської районної державної адміністрації».

На всі звернення, які надходять засобами телефонного зв'язку фахівцями райдержадміністрації надаються кваліфіковані та вмотивовані відповіді.

За 2023 рік надійшло 3 усних звернення.

Передбачено розгляд електронних звернень з урахуванням вимог, передбачених змінами до законодавчих і нормативних актів, що регулюють роботу із зверненнями громадян. За 2023 рік на електронну адресу надійшло 5 звернень.

Порядок проведення особистого прийому громадян затверджено відповідними розпорядженнями голови райдержадміністрації:

від 04.04.2017 р. № Р-138/0/291-17 «Про затвердження Порядку організації та проведення особистих прийомів громадян посадовими особами Дніпровської районної державної адміністрації» (zareєстровано в Головному територіальному управлінні юстиції у Дніпропетровській області від 18.04.2017 р. № 54/2017);

від 04 липня 2023 р. № 331/0/534-23 «Про внесення змін до розпорядження начальника райвійськадміністрації від 03 січня 2023 року №6/0/534-23 «Про затвердження графіка проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської райдержадміністрації на 2023 рік (по завершенню карантинного періоду)».

Передбачено обговорення питання стосовно роботи зі зверненнями громадян на засіданнях колегії райдержадміністрації двічі на рік.

Питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2022 році заслухано на засіданні колегії райдержадміністрації, прийнято розпорядження голови райдержадміністрації від 22.02.2023 № 69/0/534-23 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2022 році та її удосконалення у 2023 році».

Питання про підсумки роботи за I півріччя 2023 року розглянуто на колегії 09.08.2023 року. («Інформація про підсумки роботи із зверненнями громадян у I півріччі 2023 року»).

Питання про стан роботи зі зверненнями громадян за підсумками 2023 року заплановано заслухати на колегії райдержадміністрації до кінця лютого 2024 року.

На оперативних нарадах начальника районної військової адміністрації, періодично порушуються питання роботи відділу по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації райдержадміністрації та необхідності підвищення вимогливості до керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування щодо посилення рівня виконавської дисципліни, підвищення їх особистої відповідальності, забезпечення належного рівня роботи зі зверненнями громадян та об'єктивного, всебічного і головне вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

Відповідно до пункту 10 статті 9 Закону України «Про правовий режим воєнного стану» у період дії воєнного стану на акти органів місцевого самоврядування, військово-цивільних адміністрацій та військових адміністрацій, а також їх посадових осіб не поширюються вимоги пункту 3 частини першої (у частині оприлюднення проектів актів), частини четвертої статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації», Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» та Закону України «Про державну допомогу суб'єктам господарювання».

Враховуючи вказані законодавчі приписи, а також вказівки і розпорядження державних органів вищого рівня, забезпечено мінімізацію розповсюдження інформації про орган виконавчої влади через офіційний сайт адміністрації в мережі Інтернет. Після скасування або припинення воєнного стану будуть вжиті відповідні заходи згідно вимог чинного законодавства.

За 2023 рік до райдержадміністрації надійшло 31 письмове звернення громадян, 37 інформаційних запитів. На особистому прийомі керівництвом райдержадміністрації прийнято 27 громадян по 27 питанням.

За 2023 рік до Дніпровської райдержадміністрації надійшло 1194 звернення громадян з контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації».

За 2023 рік до Дніпровської райдержадміністрації надійшло 955 звернень громадян з державної установи «Урядовий контактний центр».

Згідно переліків доручень, наданих виконавцям по зверненнях громадян, що надійшли до Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації та до Дніпропетровського регіонального контактного центру, звернення із порушенням терміном виконання відсутні.

До управління по роботі зі зверненнями громадян облдержадміністрації, станом на 01 число, надавалися щомісячні звіти про підсумки роботи зі зверненнями громадян

У зв'язку з військовою агресією російської федерації в Україні, виникла велика кількість осіб, які опинилися в складних життєвих умовах: у т. ч. особи, які вимушені залишати зони активних бойових дій в пошуках прихистку в більш безпечних місцевостях, найменш захищені соціальні групи громадян, які не мають статусу внутрішньо переміщених осіб.

Найчастіше громадянами порушуються наступні питання: призначення та виплати соціальної допомоги різного характеру (нарахування та виплата компенсаційних виплат за проживання внутрішньо переміщених осіб; соціальні виплати внутрішньо переміщеним особам та особам незахищених верств населення; нарахування субсидії); надання гуманітарної допомоги (продуктові набори, одяг, предмети особистої гігієни та ін.); надання соціального житла внутрішньо переміщеним особам; надання матеріальної допомоги для проведення лікування та у зв'язку із скрутним становищем; відновлення надання послуг водопостачання та водовідведення; проведення ремонтних робіт доріг, прибудинкових територій, житлових приміщень; надання рецептів по програмі «Доступні ліки»; забезпечення твердим паливом для опалення будівель; врегулювання земельних спорів та інші найактуальніші питання сьогодення.

За 2023 рік управлінням соціального захисту населення Дніпровської районної військової адміністрації проведено фінансування по соціальним виплатам на загальну суму 250015,40 тис. гривень.

Проблеми, з якими найчастіше звертаються громадяни на «гарячу лінію» та «урядову лінію», переважно знаходяться у площині діяльності органів місцевого самоврядування.

Районною військовою адміністрацією та територіальними громадами систематично аналізуються та узагальнюються звернення громадян, вживаються заходи щодо усунення наявних недоліків, своєчасного виявлення і попередження причин та умов, що породжують колективні і повторні звернення громадян до органів влади вищого рівня.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації здійснюються заходи щодо надання практичної і консультативно-методичної допомоги виконавчим комітетам міської, селищних, сільських рад з питань роботи зі зверненнями громадян.

Питання про стан роботи відділу знаходиться на постійному контролі у керівництва Дніпровської районної військової адміністрації.

Головний спеціаліст відділу по роботі
зі зверненнями громадян
та доступу до публічної
інформації райдержадміністрації



Руслана ПУЗАЧЕНКО