

БІЛОВОДСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

**ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

 вул. Центральна, 130, смт. Біловодськ, Луганської обл., 92801, Україна

 тел.(06466) 9-16-31, факс (06466) 2-02-36

E-mail: gosadm.bv@loga.gov.ua , <http://www.bv.loga.gov.ua>, Код ЄДРПОУ 04052028

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 На № від 2019 р.

 Першому заступнику, в.о. голови

 Біловодської районної державної

 адміністрації

 **Вадиму МУРАТОВУ**

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян

у Біловодській районній державній

адміністрації за ІІІ квартал 2019 року

Загальна кількість звернень громадян протягом ІІІ кварталів 2019 року, яка надійшла до районної державної адміністрації та через органи влади вищого рівня склала 169 , при цьому через Урядову гарячу лінію звернулося 123 громадянина, через Верховну раду України – 3, через Офіс Президента України – 4, обласну держадміністрацію – 11, до голови районної держадміністрації – 3.

Із загальної кількості звернень: надійшло поштою 135, (в тому числі 123 – електронною поштою) та 34 отримано на особистому прийомі громадян головою райдержадміністрації.

 Кількість звернень громадян в цілому по району останніми роками значно зменшилась, але в той же час, спостерігається зростання кількості звернень у порівнянні з попереднім роком ( у ІІІ кварталі 2018 року – 156 ).

 За підсумкам ІІІ кварталів 2019 року відбулось зменшення кількості звернень, що надійшли від мешканців Біловодського району до органів влади вищого рівня із пропозиціями, заявами і скаргами ( 134 проти 150 у ІІІ кварталі 2018 року). Найбільша кількість звернень надходила на Урядову гарячу лінію (123 зі 169). Мають місце 2 повторних звернення, що складає 1,1 % від загальної кількості звернень за цей період. Протягом аналогічного періоду попереднього року надійшло 10 повторних звернень. Згідно ст.8 Закону України «Про звернення громадян» повторні звернення були розглянуті на засіданні комісії з питань розгляду звернень громадян районної державної адміністрації щодо подальшого припинення їх розгляду.

 Разом з тим, у звітному періоді надійшло 1 колективне звернення до Біловодської райдержадміністрації, яке на даний час знаходиться на розгляді.

У зверненнях за звітний період 2019 року громадяни порушили 169 різноманітних питань, що на 7,6 відсотків більше аналогічного показника попереднього року ( у 2018 році за цей період – 156 питань).

Найчастіше у звітному періоді громадяни порушували у своїх зверненнях питання соціального захисту. З початком опалювального сезону 2018-2019 року

особливої актуальності для заявників набуло питання отримання субсидії на оплату житлово-комунальних послуг (понад 49,7% звернень). Також громадяни порушували питання щодо призначення та виплати різних видів соціальної допомоги, надання матеріальної допомоги на лікування, виплати заробітної плати та інші. Всього з питань соціального захисту було порушено 101 питання, (59,7%).

На другому місці за актуальністю – питання житлово-комунального господарства – 19 питань, (11,2%): експлуатація і ремонт житлового фонду,

високі тарифи на житлово-комунальні послуги та їх якість, покращання водо- та електропостачання, ремонт автодоріг, тощо.

 На третьому місці перебувають питання аграрної політики та земельних відносин – 8 питань, (10,7%).

Від учасників бойових дій надійшло 3 звернення, від інвалідів І, ІІ, ІІІ групи, ветеранів праці, дітей війни – 13, від багатодітних сімей, одиноких матерів – 26.

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 в райдержадміністрації у звітному періоді проведено роботу щодо розгляду звернень громадян та

вирішення порушених у зверненнях питань. З метою виявлення найбільш хвилюючих громадян питань систематично проводиться аналіз стану роботи зі зверненнями громадян.

 Стан роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до райдержадміністрації було розглянуто на апаратних нарадах у голови районної державної адміністрації у березні, квітні та липні 2019 року. За результатами складено та направлено до структурних підрозділів райдержадміністрації протокольні доручення голови райдержадміністрації щодо покращення роботи в даному напрямку.

 Аналітичні довідки про роботу зі зверненнями громадян та про вирішення порушених питань щокварталу висвітлюється на веб-сторінці райдержадміністрації.

У звітному періоді проведено 2 засідання комісії з питань розгляду звернень громадян районної держадміністрації, на яких було розглянуто 2 звернення.

 Головою районної державної адміністрації затверджено графік перевірок структурних підрозділів райдержадміністрації щодо дотримання законодавства про звернення громадян на І, ІІ та ІІІ квартали 2019 року.

Протягом ІІІ кварталів 2019 року загальним відділом апарату райдержадміністрації проведено 8 перевірок стану додержання законодавства про звернення громадян у 8 структурних підрозділах.

 На апаратних нарадах у голови районної держадміністрації заслухані звіти 6 керівників про стан роботи зі зверненнями громадян у 2019 році.

В райдержадміністрації запроваджено щомісячне проведення дня контролю, в рамках якого здійснюються перевірки стану виконання доручень керівництва райдержадміністрації щодо розгляду звернень громадян. У звітному періоді проведено 4 «Дня контролю» за результатами розгляду звернень громадян.

На виконання вимог Указу, щодо надання правової допомоги, головним спеціалістом, юрисконсультом райдержадміністрації були надані консультації

з правових питань в громадській приймальні та надана первинна правова допомога 29 громадянам.

 В райдержадміністрації діє пряма телефонна лінія «Телефон довіри» та «гаряча лінія» - прийом громадян через засоби телефонного зв’язку, на яку громадяни мають можливість звертатись цілодобово.

Особистий прийом громадян головою районної державної адміністрації та його заступником проводився, згідно графіка затвердженого розпорядженням голови районної державної адміністрації. У звітному періоді до голови райдержадміністрації на особистих прийомах надійшло 34 звернення, які були вирішено позитивно.

 Основними порушеними питаннями на особистих приймах у керівництва райдержадміністрації були такі: надання фінансової та медичної допомоги; виплата соціальних допомог, виправлення помилок у правовстановлюючих документах, проходження альтернативної служби та інші.

За результатами розгляду позитивно вирішено 78 звернення, або 46 % від їх загальної кількості, відмовлено у задоволенні - немає, надано роз’яснення на 79 звернень, в стадії розгляду – 3, інше – 9.

Порушень термінів розгляду звернень громадян немає.

Начальник загального відділу

райдержадміністрації **Людмила ВОЙЦЕХОВСЬКА**

Анна Сердюкова 2-02-36