Про роботу з розгляду звернень

громадян в районній державній

адміністрації у 2016 році

На 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» протягом 2016 року райдержадміністрацією вживались заходи по створенню належних умов прийому громадян, забезпеченню своєчасного розгляду їх пропозицій, заяв, скарг, оперативному вирішенню порушених у них питань, обов’язковому одержанні заявниками обгрунтованих відповідей.

У 2016 році до Луцької районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування району надійшло **15214** звернень, що на **3213** звернень більше, ніж у 2015 році. Письмових звернень надійшло **8127**, що на **342** менше, ніж у 2015 році; кількість звернень на особистих прийомах – **7087**, що на **3555** більше попереднього періоду.

Безпосередньо до районної державної адміністрації у 2016 році надійшло **891** звернення громадян, що на **153** звернення більше в порівнянні з 2015 роком. З них - **856** письмових звернень, що на **145** звернень більше, ніж у 2015 році, **35** звернень одержано на особистому прийомі у керівництва районної державної адміністрації, що на **8** звернень більше ніж у 2015 році. Крім того, **583** звернення надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади. З числа отриманих звернень **35** колективних. Всього до райдержадміністрації звернулося **2607** громадян.

З урахуванням внесених змін до Закону України «Про звернення громадян» громадяни можуть звернутись до керівництва райдержадміністрації через веб-сайт (вкладка «Електронне звернення») надіславши відповідне електронне звернення. Таких звернень у 2016 році надійшло **12.** Також в райдержадміністрації визначено електронну скриньку, на яку громадяни мають можливість надсилати звернення, пропозиції та скарги у сканованому вигляді.

**Актуальними для мешканців району протягом звітного періоду були питання:**

- **соціального захисту (552)** – про призначення та перерахунок субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, призначення соціальних допомог, надання матеріальної допомоги, та інше;

- **аграрної політики і земельних відносин (162)** – надання дозволів на виготовлення та затвердження технічних документацій на земельні ділянки громадянам, роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, оренди землі, надання земельних ділянок учасникам антитерористичної операції;

2

**- сім’ї, дітей, молоді (43)** – призначення та зняття опіки, інші питання соціального захисту дітей;

**- комунального господарства (36)** – звернення щодо ремонту доріг, відновлення електро- і газопостачання домоволодінь; належного водопостачання, водовідведення, установки приладів обліку газу, ремонту та експлуатації житлового фонду, роботи житлово-експлуатаційних підприємств.

За результатами розгляду отриманих звернень **413** вирішено позитивно, роз’яснено порядок вирішення – **473** звернення.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надходить від громадян, які проживають на території **Боратинської (39), Гіркополонківської  (35), Липинської (58), Лищенської (47), Княгининівської (87), Підгайцівської (64) сільських рад, Рокинівської (38) та Торчинської селищних рад (62), а також міста Луцька (81).** Водночас найменше звернень надійшло від жителів  **Городищенської, Коршівської, Несвічівської та Шепельської сільських рад.**

Основною причиною звернень громадян є їх соціальна незахищеність, важкий матеріальний стан, не вирішення земельних та майнових питань. Тому в переважній більшості авторами заяв є пенсіонери, багатодітні сім’ї, малозабезпечені громадяни, інваліди, діти війни тощо.

Провівши моніторинг надходжень звернень громадян, встановлено, що значна кількість заявників відразу звертаються із зверненнями безпосередньо в обласну державну адміністрацію або на урядову «гарячу лінію» при цьому взагалі оминають райдержадміністрацію. Причиною цього є географічне розташування району, а саме межування з обласним центром. Також, значна кількість звернень на урядову «гарячу лінію» спричинена винятковою активністю заявників щодо пришвидшення отримання житлової субсидії та автоматичного продовження раніше призначеної субсидії, а також нарахований її незначний розмір.

У 2016 році до райдержадміністрації надійшло **78** повторних звернень, що на **32** більше ніж у 2015 році. Найчастіше повторні звернення надходять у зв’язку з непогодженням заявників з відповідями на звернення та вважають більш ефективним звернутися до вищих органів виконавчої влади та контролюючих органів, не очікуючи розгляду попереднього звернення.

Забезпечено роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при райдержадміністрації (6 засідань комісії). З метою підвищення

персональної відповідальності за роботу із зверненнями громадян на засіданнях комісії проаналізовано розгляд окремих звернень громадян та дано відповідні

доручення для врегулювання і вирішення проблем, порушених у цих зверненнях, прийнято відповідні рішення щодо їх подальшого розгляду.

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян головою райдержадміністрації видано розпорядження від 05 лютого 2016 року №54 та від 28 липня 2016  року №345, якими зобов’язано керівників структурних

3

підрозділів районної державної адміністрації територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, сільських та селищних голів щоквартально аналізувати стан роботи з розгляду звернень громадян, підсумки розглядати на нарадах та приймати конкретні рішення, спрямовані на поліпшення цієї роботи; звернути увагу на безумовне дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян; узяти під особистий контроль розгляд звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому учасників антитерористичної операції, членів їх сімей, пільгової категорії громадян, і приділяти особливу уваги вирішенню проблем, з якими вони звертаються; надавати повні обґрунтовані відповіді заявникам, дотримуючись контрольних термінів їх розгляду, а також вжити заходів щодо запобігання виникненню підстав звернень до органів влади вищого рівня. Також щомісячно та щоквартально готуються інформаційні довідки та заслуховуються на нарадах у керівника апарату питання роботи із зверненнями громадян за минулий місяць та квартал.

З метою вчасного розгляду та ухвалення ефективних рішень щодо звернень громадян у районній державній адміністрації, підпорядкованих їй підрозділах, сільських та селищних радах чітко визначені дні та затверджені графіки прийому громадян. Графік особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації затверджено розпорядженням голови районної державної адміністрації від 03 серпня 2015 року №281.

Також головою, першим заступником та заступником голови райдержадміністрації протягом 2016 року проведено **38** виїзних прийомів громадян в населених пунктах району.

З метою недопущення порушень термінів розгляду заяв, скарг та пропозицій громадян працівниками відділу документообігу, контролю та по роботі із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації ведеться щоденний моніторинг виконання резолюцій керівництва щодо розгляду звернень громадян.  Відповідальним виконавцям завчасно та систематично

надаються усні нагадування-попередження про закінчення строків розгляду звернень. Подібні заходи дають змогу утримувати стан виконавської дисципліни по зверненнях на належному рівні.

Відповідно до плану роботи райдержадміністрації постійно проводяться перевірки дотримання вимог чинного законодавства України щодо розгляду звернень в структурних підрозділах районної державної адміністрації та виконавчих комітетах селищних, сільських рад.

Протягом 2016 року перевірки з дотримання прав та свобод громадян здійснювались у **секторі культури, управлінні соціального захисту населення, архівному відділі та секторі розвитку інфраструктури, житлово-комунального господарства та будівництва райдержадміністрації**, **Боратинській, Веселівській, Лаврівській, Ратнівській, Воютинській,**

4

**Одерадівській, Лищенській, Підгайцівській, Городищенській, Садівській, Заборольській, Білостоцькій, Несвічівській та Коршівській** сільських радах.

Моніторинг результатів вищезазначених перевірок свідчить, що структурні підрозділи райдержадміністрації та виконкоми сільських рад в цілому забезпечують створення належних умов прийому громадян, забезпеченню своєчасного розгляду їх пропозицій, заяв, скарг, оперативному вирішенню порушених у них питань, обов’язковому одержанні заявниками обгрунтованих відповідей.

За результатами перевірок завідувачам секторів, начальникам управління, відділу та сільським головам направлено рекомендації щодо усунення виявлених недоліків і вжиття відповідних заходів.

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян працівниками відділу документообігу контролю та по роботі із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації 11 лютого 2016 року проведено семінар-навчання для

керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та 21 грудня 2016 року для секретарів сільських та селищних рад «Організація роботи з питань розгляду звернень громадян».

Інформація про роботу із зверненнями громадян в райдержадміністрації постійно оприлюднюється на веб-сайті райдержадміністрації, на якому постійно оновлюється розділ «РДА і громадськість», який містить тематичні розділи «Вимоги до звернень» та «Графіки прийому громадян». За допомогою веб-сайту можна знайти необхідну інформацію про вимоги законодавства щодо правильного оформлення звернень та організації роботи із зверненнями громадян в райдержадміністрації, порядок проведення особистих та виїзних прийомів громадян посадовими особами згідно з затвердженими графіками.

Також на веб-сайті райдержадміністрації та районній газеті «Слава праці» постійно розміщуються роз’яснення та консультації з найбільш актуальних питань, що порушують громадяни у зверненнях (зокрема, щодо механізму призначення субсидій, надання соціальних допомог, пільгового проїзду).

Для роз’яснення та забезпечення реалізації прав і свобод громадян, засобів їх захисту та відновлення, у разі порушення, при райдержадміністрації працює громадська приймальня з надання безоплатної первинної правової допомоги громадянам.

Діяльність районної державної адміністрації спрямовується на об’єктивний, всебічний розгляд звернень громадян, дотримання термінів їх виконання та вирішення порушених у зверненнях питань, а також, наданні практичної і методичної допомоги органам місцевого самоврядування, підпорядкованим підприємствам, установам і організаціям в організації та поліпшенні роботи із зверненнями громадян.

Відділ документообігу,

контролю та по роботі із звернення

громадян апарату райдержадміністрації