Про роботу з розгляду звернень

громадян в районній державній

адміністрації за І півріччя 2016 року

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 І півріччя 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.

Протягом І півріччя 2016 року до районної державної адміністрації надійшло 524 звернень громадян, що на 287 звернень більше в порівнянні з відповідним періодом 2015 року. З них - 506 письмових звернень, 18 звернень одержано на особистому прийомі у керівництва районної державної адміністрації. Крім того, 359 звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі на ,,гарячу урядову лінію” звернулось 345 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 І півріччі 2016 року надійшло лише 2. Також в райдержадміністрації визначено електронну скриньку, на яку громадяни мають можливість надсилати звернення, пропозиції та скарги у сканованому вигляді.

З числа отриманих звернень 11 колективних. Всього до райдержадміністрації звернулося 616 громадян. Заявниками порушено 526 питань різної тематики.

Актуальними для мешканців району протягом звітного періоду були питання:

- соціального захисту (380) – про призначення субсидії на оплату житлово-комунальних послуг, надання матеріальної допомоги, призначення соціальної допомоги та інше;

- аграрної політики і земельних відносин (68) – про надання дозволів та затвердження технічних документацій на земельні ділянки, роз’яснення щодо права на земельних ділянок, оренди землі, водних об’єктів, тощо;

- комунального господарства (13) – звернення щодо ремонту та експлуатації житлового фонду, роботи житлово-експлуатаційних підприємств, забезпечення належного водопостачання, водовідведення, відновлення електро- і газопостачання домоволодінь.

2

За результатами розгляду отриманих звернень 198 вирішено позитивно, роз’яснено порядок вирішення - 326 звернень.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надходить від громадян, які проживають на території Боратинської (21), Гіркополонківської  (20), Липинської (35), Лищенської (36), Княгининівської (61), Підгайцівської (35) сільських рад та Торчинської селищної ради (41), а також м.Луцька (38).

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.

Протягом І півріччя 2016 року до райдержадміністрації надійшло 42 повторних звернень, що на 31 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 (3 засідання 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.

Стан організації роботи із розгляду звернень громадян постійно заслуховується на засіданнях колегії райдержадміністрації, нарадах у голови та керівника апарату райдержадміністрації. Так, на засіданні колегії райдержадміністрації 27 січня 2016 року розглянуто питання роботи із розгляду звернень громадян в райдержадміністрації відповідно за 2015 рік, прийнято відповідне рішення та видано розпорядження голови

райдержадміністрації від 05 лютого 2016 року №54, якими зобов’язано керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, сільських та селищних голів проаналізувати стан роботи з розгляду звернень громадян у 2015 році, підсумки розглянути на нарадах та прийняти 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

3

контроль розгляд звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому учасників антитерористичної операції, членів їх сімей, тимчасово переміщених осіб, що прибули на територію району, та 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 готується інформаційна довідка та заслуховується на нараді у керівника апарату питання роботи із зверненнями громадян за минулий місяць.

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 І півріччя 2016 року проведено 18 виїзних прийомів громадян в населених пунктах району.

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 І півріччя 2016 року перевірки з дотримання прав та свобод громадян здійснювались у секторі культури та в управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації, Боратинській, Веселівській, Лаврівській, Ратнівській, Воютинській, Одерадівській та Заборольській сільських радах. За результатами перевірок завідувачеві сектору, начальникові управління та сільським головам направлено рекомендації щодо усунення виявлених недоліків і вжиття відповідних заходів. Відповідно до плану роботи райдержадміністрації у 2016 році заплановано проведення перевірок роботи із розгляду звернень громадян у 14 сільських радах та 4 структурних підрозділах райдержадміністрації.

Стан роботи із зверненнями громадян також заслуховується на нарадах у структурних підрозділах райдержадміністрації, на засіданнях виконавчих комітетів рад.

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

4

звернень. Подібні заходи дають змогу утримувати стан виконавської дисципліни по зверненнях на належному рівні.

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 ,,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 громадської приймальні 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