Про стан розгляду звернень громадян

відповідно до 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»

у І півріччі 2017 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» райдержадміністрацією постійно вживаються 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.

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 25 січня 2017 року розглянуто питання роботи із розгляду звернень громадян в райдержадміністрації за 2016 рік, прийнято відповідне рішення та видано розпорядження голови райдержадміністрації від 31 січня 2017 року №45, якими зобов’язано керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, сільських та селищного голів проаналізувати стан роботи з розгляду звернень громадян у 2016 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 контроль розгляд звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому учасників антитерористичної операції, членів їх сімей та пільгової категорії громадян, і приділяти особливу уваги вирішенню проблем, з якими вони звертаються;

забезпечити підвищення персональної відповідальності безпосередніх виконавців під час розгляду звернень громадян, дотримуватись строків установлених законодавством та керівництвом райдержадміністрації, не допускати проявів формалізму і неякісної підготовки відповідей заявникам та органам влади вищого рівня з питань розгляду звернень. Питання роботи із розгляду звернень громадян протягом І кварталу 2017 року заслухано на нараді у керівника апарату райдержадміністрації 10 квітня 2017 року та дано відповідні протокольні доручення (протокол №15).

З метою своєчасного розгляду та ухвалення ефективних рішень щодо звернень громадян у районній державній адміністрації, підпорядкованих їй підрозділах, сільських та селищній радах чітко визначені дні та затверджені графіки прийому громадян, які доведені до відома громадян через веб-сайт райдержадміністрації, дошки оголошень. Графік особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації затверджено розпорядженням голови районної державної адміністрації від 03 серпня 2015 року №281.

Головою, першим заступником та заступником голови райдержадміністрації відповідно до затверджених графіків від 18.01.2017 №130/27/2-17, 15.03.2017 №630/27/2-17, 05.01.2017 №36/27/2-17, 30.03.2017 №654/27/1-17 протягом І півріччя 2017 року проведено 28 виїзних прийомів громадян в населених пунктах району та 6 «прямих телефонних ліній».

Протягом І півріччя 2017 року до районної державної адміністрації надійшло 357 звернень громадян, що на 167 звернень менше ніж у І півріччі 2016 року. З них - 331 письмове звернення, 26 звернень одержано на особистому прийомі у керівництва районної державної адміністрації. Крім того, 115 звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, що значно менше (втричі) відповідного періоду 2016 року (таких звернень у І півріччі 2016 року надійшло 359), в тому числі на «урядову гарячу лінію» звернулось 97 громадян ( у І півріччі 2016 року -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 2017 року надійшло 8. Також в райдержадміністрації визначено електронну скриньку, на яку громадяни мають можливість надсилати звернення, пропозиції та скарги у сканованому вигляді.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО) у І півріччі 2017 року надійшло 36 звернень.

З числа отриманих звернень 12 колективних. Всього до райдержадміністрації звернулося 410 громадян.

Заявниками порушено 377 питань різної тематики. Актуальними для мешканців району протягом звітного періоду були питання:

- аграрної політики і земельних відносин (150) – 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;

- соціального захисту (76) – про призначення та перерахунок субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, призначення соціальних допомог);

- екології та природних ресурсів (41) – щодо забруднення атмосфери відходами невідомого походження;

- комунального господарства (27) – 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;

- сім’ї, дітей, молоді (20) – призначення та зняття опіки, інші питання соціального захисту дітей;

- транспорту (9) - покращення транспортного сполучення населених пунктів з обласним центром та пільгового проїзду.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надходить від громадян, які проживають на територіях Заборольської (15), Гіркополонківської  (27), Княгининівської (31), Чаруківської (65) сільських та Торчинської селищної рад (13), а також міста Луцька (53).

Водночас не надходило до райдержадміністрації звернень за І півріччя 2017 року від жителів Несвічівської сільської ради.

Протягом І півріччя 2017 року до райдержадміністрації надійшло 25 повторних звернень, що на 17 менше відповідного періоду 2016 року. Найчастіше повторні звернення надходять у зв’язку з непогодженням заявників з відповідями на звернення та вважають більш ефективним звернутися до вищих органів виконавчої влади, не очікуючи розгляду попереднього звернення.

Провівши моніторинг надходжень звернень громадян, встановлено, що ще 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. Значна кількість звернень на «урядову гарячу лінію» спричинена суттєвим підвищенням тарифів на житлово-комунальні послуги та винятковою активністю заявників щодо пришвидшення отримання житлової субсидії або автоматичного продовження раніше призначеної субсидії, нарахований її незначний розмір або взагалі відмовою у призначенні субсидії, також протягом травня-липня цього

року громадяни звертались на «урядову гарячу лінію» щодо забруднення атмосферного повітря відходами невідомого походження в с.Городище.

З метою підвищення персональної відповідальності за роботу із зверненнями громадян забезпечено роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при райдержадміністрації, на засіданнях якої 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 (проведено 4 засідання комісії).

Відповідно до затвердженого графіка від 26.04.2017 №963/27/2-17 проведено звітування сільських та селищного голів з питань роботи зі зверненнями громадян в 2016 році та І кварталі 2017 року перед головою райдержадміністрації, за результатами проведеної роботи дано відповідні доручення (протокол №34 від 19.05.2017).

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян працівниками відділу документообігу контролю та по роботі із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації 10 лютого 2017 року проведено семінари-навчання «Організація роботи з розгляду звернень громадян» для керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та 09 червня 2017 року для відповідальних працівників рад.

Інформація про роботу із зверненнями громадян в райдержадміністрації 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, номери телефонів довіри, телефонів «гарячих ліній» та «прямих телефонних

ліній». Забезпечено можливість надсилання електронних звернень громадянами до райдержадміністрації.

Також на веб-сайті райдержадміністрації та в 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, урядової програми «Доступні ліки»).

Для роз’яснення та забезпечення реалізації прав і свобод громадянина, засобів їх захисту та відновлення, у разі порушення, при райдержадміністрації працює громадська приймальня з надання безоплатної первинної правової допомоги громадянам (графік роботи приймальні оновлений розпорядженням голови райдержадміністрації від 20.12.2016 №571), з початку року правову допомогу надано 14 громадянам.

З метою зменшення напруги серед населення з питань призначення, перерахунку субсидій та соціальних допомог у І півріччі 2017 року проведено в районі 7 виїзних прийомів громадян «мобільним соціальним офісом», працівники якого надають відповідні роз’яснення з соціальних питань.

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.

Начальник відділу документообігу,

контролю та по роботі із звернення

громадян апарату райдержадміністрації О.Симчук