Про стан роботи з розгляду

звернень громадян в Луцькій

районній державній адміністрації

за 9 місяців 2019 року

Повідомляємо, що протягом 9 місяців 2019 року райдержадміністрацією вживались заходи по створенню належних умов прийому громадян, забезпеченню своєчасного розгляду їх пропозицій, заяв, скарг, оперативного вирішення порушених у них питань.

Стан організації роботи із розгляду звернень громадян постійно заслуховується на засіданнях колегії райдержадміністрації, нарадах у голови та керівника апарату райдержадміністрації. 30 січня 2019 року розглянуто на засіданні колегії питання роботи із розгляду звернень громадян в райдержадміністрації за 2018 рік, прийнято відповідне рішення та видано розпорядження голови райдержадміністрації від 01 лютого 2019 року №42. Питання роботи із розгляду звернень громадян заслухано на нарадах у керівника апарату райдержадміністрації: за І квартал 2019 року 01 квітня 2019 року протокол №14 та за І півріччя 2019 року 08 липня 2019 року протокол №26, дано відповідні протокольні доручення.

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 11 березня 2019 року №81.

Головою та заступником голови райдержадміністрації відповідно до затверджених графіків протягом 9 місяців 2019 року проведено 34 виїзних прийоми громадян в населених пунктах району та 9 «прямих телефонних лінії».

За 9 місяців 2019 року до районної державної адміністрації надійшло 415 звернень громадян, що на 127 звернень менше ніж за 9 місяців 2018 року. З них - 410 письмових звернення, 5 звернень одержано на особистому прийомі у

керівництва районної державної адміністрації. Крім того, 234 звернення надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому

числі на «урядову гарячу лінію» звернулось 179 громадян, що на 85 більше ніж за аналогічний період 2018 року.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО) протягом 9 місяців 2019 року надійшло 71 звернення.

З числа отриманих звернень 11 колективних. Всього до райдержадміністрації звернулося 4234 громадянина.

Заявниками порушено 424 питання різної тематики. Найбільш актуальною групою питань, піднятих у зверненнях громадян, протягом звітного періоду і надалі залишаються питання:

- соціального захисту (203) – про призначення та перерахунок субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, призначення соціальних допомог;

2

- аграрної політики і земельних відносин (79) – роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, оренди землі, надання земельних ділянок учасникам антитерористичної операції;

- сім’ї, дітей, молоді (33) – призначення та зняття опіки, інші питання соціального захисту дітей;

- комунального господарства (31) – 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.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надходить від громадян, які проживають на територіях Торчинської селищної (37), Боратинської (39), Гіркополонківської (33) Підгайцівської (31), Заборольської (36), Княгининівської (37) сільських рад та м.Луцька (38).

Протягом 9 місяців 2019 року до райдержадміністрації надійшло 31 повторне звернення (у аналогічному періоді 2018 року 23 повторних звернення). 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.

Забезпечено роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при райдержадміністрації, яка створена з метою всебічного контролю за розглядом звернень громадян і вирішенням порушених у них проблем, підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, усунення недоліків у цій сфері та дотримання чинного законодавства. За 9 місяців 2019 року проведено 8 засідань комісії.

Відповідно до плану роботи райдержадміністрації та плану роботи відділу документообігу, контролю та по роботі із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації постійно проводяться перевірки дотримання вимог чинного законодавства України щодо розгляду звернень в структурних підрозділах районної державної адміністрації та виконавчих комітетах селищної, сільських рад. Протягом 9 місяців 2019 року такі перевірки проведено у 7 структурних підрозділах райдержадміністрації, 15 сільських та Торчинській селищній радах. За результатами перевірок підготовлено довідки та направлено керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації та сільським, селищному головам рекомендації щодо усунення виявлених недоліків.

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 з розгляду звернень громадян на належному рівні.

Інформація про роботу із зверненнями громадян в райдержадміністрації постійно оприлюднюється на веб-сайті райдержадміністрації. За допомогою веб-сайту можна знайти необхідну інформацію про вимоги законодавства щодо правильного оформлення звернень та організації роботи із зверненнями

3

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 постійно розміщуються роз’яснення та консультації з найбільш актуальних питань, що порушують громадяни у зверненнях.

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. З початку цього року правову допомогу надано 15 громадянам.

Відповідно до затверджених графіків в лютому 2019 році проведено звітування сільських та селищного голів, керівників структурних підрозділів райдержадміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян у 2018 році, за результатами проведеної роботи дано відповідні доручення (протоколи нарад у керівника апарату райдержадміністрації від 18.02.2019 №8, 04.03.2019 №10).

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян працівниками відділу документообігу, контролю та по роботі із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації 05 березня 2019 року проведено семінар-навчання «Дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах всіх форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348» під час роботи з розгляду звернень громадян» для керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та секретарів рад.

Діяльність районної державної адміністрації спрямовується на об’єктивний, всебічний розгляд звернень громадян, дотримання термінів їх виконання та вирішення порушених у зверненнях питань.

Відділ документообігу,

контролю та по роботі із звернення

громадян апарату райдержадміністрації