Про стан роботи з розгляду звернень

громадян в Луцькій районній державній

адміністрації за I півріччя 2021 року

Повідомляємо, що протягом І півріччя 2021 року райдержадміністрацією вживались заходи по забезпеченню своєчасного розгляду звернень, пропозицій, заяв та скарг громадян, які надійшли на адресу райдержадміністрації, з метою оперативного вирішення порушених у них питань.

Питання про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2020 рік було заслухано на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 18 січня 2021 року протокол № 3), та про стан роботи зі зверненнями громадян за 1 квартал 2021 року - на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 19 квітня 2021 року №15). Було надано відповідні доручення та вказано на повноту та грамотність при підготовці відповідей заявникам та вищестоящим органам влади.

Інформуємо, що розпорядженням голови райдержадміністрації від 17.03.2020 року № 63 «Про організацію роботи працівників Луцької районної державної адміністрації, її структурних підрозділів на період карантину» особистий прийом громадян призупинено. Розгляд заяв, пропозицій, скарг громадян проводиться в письмовій та електронній формі.

Відповідно до затвердженого графіка у І півріччі 2021 року проведено 6 «прямих телефонних ліній». З метою запобігання поширенню на території району коронавірусу COVID-19 та у зв’язку із введенням карантину «виїзні прийоми» громадян за місцем їх проживання не проводилися.

У І півріччі 2021 року до районної державної адміністрації надійшло 400 звернень громадян (у 2020 році - 135 звернень, що на 265 звернень більше).

312 звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 297 громадян (у 2020 році - 75 громадян, що на 222 більше); 4 звернення надійшло на адресу Офісу Президента України, 10 звернень - на адресу обласної державної адміністрації, 1 звернення – до Міністерства соціальної політики України.

За цей період надійшло 4 колективних звернення, 11 електронних звернень.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи) у І півріччі 2021 року надійшло 140 звернень (у 2020 році надійшло 22 звернення).

Всього до райдержадміністрації звернулося 507 громадян.

Найбільш актуальною групою питань, піднятих у зверненнях громадян, протягом звітного періоду і надалі залишаються питання:

- соціального захисту - 249 звернень (61 – у 2020 році), з них: про надання роз’яснення щодо призначення та перерахунку субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, призначення соціальних допомог малозабезпеченим сім’ям, одиноким матерям, допомоги по втраті годувальника, надання одноразової грошової допомоги на лікування та придбання медикаментів, виділення путівок для оздоровлення пільговим категоріям громадян, з питань опіки та догляду за непрацездатними особами, тощо;

- аграрної політики і земельних відносин - 32 звернення (у 2020 році - 22) – роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, розроблення детальних планів території земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян;

- комунального господарства (29) – звернення щодо ремонту доріг, забезпечення водопостачання, освітлення вулиць та ін.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надійшло від громадян, які проживають на територіях таких територіальних громад: Колківської - 53 звернення, Підгайцівської - 41, Ківерцівської – 36, Рожищеньської – 30, Торчинської – 27, Горохівської – 24, Берестечківської – 20, Цуманської – 18, Боратинської – 17, , Олицької - 14, Городищенської - 13, Мар’янівської – 11, Доросинівської - 4, Копачівської – 3 звернення.

За результатами розгляду у 1 півріччі 2021 року 157 звернень вирішено позитивно, на 182 – надано роз’яснення, 19 звернень надіслано за належністю для розгляду (звернення, в яких вирішення питань належить до компетенції територіальних громад), а 42 звернення перебуває на контролі до вирішення.

Протягом І півріччя 2021 року до райдержадміністрації надійшло 6 повторних звернень, що на 1 більше ніж у аналогічному періоді 2020 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.

З метою запобігання поширенню на території району коронавірусу COVID-19 перевірки дотримання вимог чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян у міських, селищних, сільських радах протягом І півріччя 2021 року не проводилися.

З метою недопущення порушень термінів розгляду заяв, скарг та пропозицій громадян головним спеціалістом відділу документообігу та організаційної роботи 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.

Було надано методичну допомогу працівникам архівного відділу райдержадміністрації, службі у справах дітей райдержадміністрації та управлінню соціального захисту населення райдержадміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян в електронній системі АСКОД та дотримання контрольних термінів.

Інформація про роботу із зверненнями громадян в райдержадміністрації оприлюднюється на вебсайті райдержадміністрації, постійно оновлюється вкладка «звернення громадян», яка містить тематичні розділи «вимоги до звернень» та «графіки прийому громадян». За допомогою вебсайту 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» та «прямих телефонних ліній». Забезпечено можливість надсилання електронних звернень громадянами до райдержадміністрації.

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 6 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 в організації та поліпшенні роботи із зверненнями громадян.

Відділ документообігу та організаційної роботи

апарату райдержадміністрації