Про стан роботи з розгляду звернень

громадян в Луцькій районній державній

адміністрації за 9 місяців 2021 року

Повідомляємо, що протягом 9 місяців 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), про стан роботи зі зверненнями громадян за 1 квартал 2021 року - на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 19 квітня 2021 року № 15); про стан роботи зі зверненнями громадян за 1 півріччя 2021 року (протокол наради у керівника апарату райдержадміністрації від 19 липня 2021 року № 23). Було надано відповідні доручення та вказано на повноту та грамотність при підготовці відповідей заявникам та вищестоящим органам влади.

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 за 9 місяців 2021 року проведено 16 «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.

За 9 місяців 2021 року до районної державної адміністрації надійшло 617 звернень громадян (у 2020 році - 205 звернень, що на 412 звернень більше).

463 звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 439 громадян (у 2020 році - 107 громадян, що на 332 більше); 5 звернень надійшло на адресу Офісу Президента України, 1 – звернення до Апарату Верховної Ради України, 1 – Міністерства соціальної політики України, 1- Міністерства Оборони України, 16 звернень - на адресу обласної державної адміністрації, 1 звернення – з департаменту інфраструктури облдержадміністрації.

За цей період надійшло 5 колективних звернень, 21 електронне звернення.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи) за 9 місяців 2021 року надійшло 205 звернень (у 2020 році надійшло 140 звернень).

Всього до райдержадміністрації звернулося 728 громадян.

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

 соціального захисту - 381 звернення (88 – 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, видача посвідчень потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи, виділення путівок для оздоровлення пільговим категоріям громадян, з питань опіки та догляду за непрацездатними особами, опіки та піклування, усиновлення дітей, тощо;

 аграрної політики і земельних відносин - 47 звернень (у 2020 році - 28) – надання роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, розроблення детальних планів території земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян;

 комунального господарства та житлових питань - 51 (у 2020 році – 28) звернення щодо ремонту доріг, забезпечення водопостачання, освітлення вулиць та проведення благоустрою та ін.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надійшло від громадян, які проживають на територіях таких територіальних громад: Колківської - 85 звернень, Ківерцівської – 60; Підгайцівської - 59, Рожищеньської – 44, Торчинської – 40, Горохівської – 36, Боратинської – 35, Цуманської – 31, Берестечківської – 26, Олицької - 24, Городищенської - 22, Мар’янівської – 12, Копачівської – 9, Доросинівської – 5 звернень.

За результатами розгляду за 9 місяців 2021 року 252 звернення вирішено позитивно, на 279 – надано роз’яснення, 57 звернень надіслано за належністю для розгляду (звернення, в яких вирішення питань належить до компетенції територіальних громад), а 29 звернень перебуває на контролі до вирішення.

За 9 місяців 2021 року до райдержадміністрації надійшло 11 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.

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 2021 року проведено 9 засідань комісії. За цей період проведено 9 «Днів контролю» з вивчення звернень громадян, які надійшли на «урядову гарячу лінію».

З метою запобігання поширенню на території району коронавірусу COVID-19 перевірки дотримання вимог чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян у міських, селищних, сільських радах за цей період не проводилися.

На виконання розпорядження голови районної державної адміністрації від 6 серпня 2009 року № 346 «Про організацію виконання в районі постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» проведено оцінювання роботи із зверненнями громадян за 2020 рік в управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації, службі у справах дітей райдержадміністрації, архівному відділі райдержадміністрації, управлінні гуманітарної політики райдержадміністрації, відділі фінансів та у відділі ведення Державного реєстру виборців райдержадміністрації.

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.

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 9 громадянам.

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян працівниками відділу документообігу та організаційної роботи апарату райдержадміністрації 19 травня та 24 червня 2021 року проведено 2 семінари-навчання з питань дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян» та дотримання вимог 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 для відповідальних працівників структурних підрозділів районної державної адміністрації.

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