Про стан роботи з розгляду звернень

громадян в Луцькій районній державній

адміністрації за I півріччя 2023 року

 Повідомляємо, що протягом І півріччя 2023 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 2022 рік було заслухано на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 23 січня 2023 року № 4) та про стан роботи зі зверненнями громадян за 1 квартал 2023 року - на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 03 квітня 2023 року №14). Було надано відповідні доручення та вказано на повноту та грамотність при підготовці відповідей заявникам та вищестоящим органам влади.

 Розпорядженням голови райдержадміністрації від 16.11.2021 року № 231 «Про режим роботи районної державної адміністрації на період дії карантину та режиму надзвичайної ситуації», з метою запобігання поширенню на території району коронавірусу СOVID-19 особистий прийом громадян призупинено. Розгляд заяв, пропозицій, скарг громадян проводиться в письмовій та електронній формі.

 У зв’язку із введенням карантину та на виконання указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», введенням режиму функціонування в умовах воєнного стану «виїзні прийоми» громадян за місцем їх проживання не проводилися.

 Відповідно до затвердженого графіка у І півріччі 2023 року проведено 17«прямих телефонних ліній».

 У І півріччі 2023 року до районної державної адміністрації надійшло 348 звернень громадян (у 2022 році - 278 звернень, що на 70 звернень більше).

 217 звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 216 громадян (у 2022 році - 204 громадян, що на 12 звернень більше); 1 звернення надійшло на адресу Офісу Президента України, 1- до Урядового уповноваженого з прав осіб з інвалідністю, 3 звернення - на адресу обласної державної адміністрації.

 За цей період надійшло 2 колективних звернення, 8 електронних звернень.

 Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО, внутрішньо переміщених осіб, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи) у І півріччі 2023 року надійшло 122 звернення (у 2022 році надійшло 140 звернень).

 Всього до райдержадміністрації звернулося 352 громадяни.

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

- соціального захисту - 192 звернення (249– у 2021 році), з них: про надання роз’яснення щодо виплати соціальної допомоги на проживання та видачі довідок внутрішньо переміщеним особам, 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, з питань опіки та догляду за непрацездатними особами, тощо;

- аграрної політики і земельних відносин - 17 звернень (у 2021 році - 32) – роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, розроблення детальних планів території земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян;

- комунального господарства (11) – звернення щодо ремонту доріг, забезпечення водопостачання та ін.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надійшло від громадян, які проживають на територіях таких територіальних громад: Колківської - 36 звернень, Ківерцівської – 27, Олицької – 26, Цуманської - 18, Рожищенської – 17, Горохівської – 16, Берестечківської – 14, Торчинської - 13, Боратинської та Підгайцівської по 12 звернень, Городищенської - 11, Копачівської – 5 звернень, Мар’янівської – 4, Доросинівської – 3 звернення.

За результатами розгляду у 1 півріччі 2023 року 91 звернення вирішено позитивно, на 134 – надано роз’яснення, 36 звернень надіслано за належністю для розгляду (звернення, в яких вирішення питань належить до компетенції територіальних громад), а 17 звернень перебуває на контролі до вирішення.

Протягом І півріччя 2023 року до райдержадміністрації надійшло 5 повторних звернень, що на 2 більше ніж у аналогічному періоді 2022 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.

 На виконання указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», перевірки дотримання вимог чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян у міських, селищних, сільських радах протягом І півріччя 2023 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.

 З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян працівниками відділу документообігу та організаційної роботи апарату райдержадміністрації 23 травня 2023 року проведено семінар-нараду 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.

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 8 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