Про стан роботи з розгляду звернень

громадян в Луцькій районній державній

адміністрації за I півріччя 2024 року

Повідомляємо, що протягом І півріччя 2024 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 2023 рік було заслухано на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 22 січня 2024 року № 4) та про стан роботи зі зверненнями громадян за І квартал 2024 року - на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 08 квітня 2024 року № 15). Надано відповідні доручення та вказано на повноту та грамотність при підготовці відповідей заявникам та вищестоящим органам влади.

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. Розгляд заяв, пропозицій, скарг громадян проводиться в письмовій та електронній формі.

Відповідно до затвердженого графіка у І півріччі 2024 року проведено 18«прямих телефонних ліній».

У І півріччі 2024 року до районної державної адміністрації надійшло 316 звернень громадян (у 2023 році - 348 звернень, що на 32 звернення менше). 211 звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади (надіслані через обласну військову адміністрацію), в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 199 громадян (у 2023 році - 216 громадян, що на 17 звернень менше); 1 - від Урядового уповноваженого Верховної Ради України

з прав людини, 1 звернення - з Міністерства соціальної політики України, 10 звернень надіслані на адресу обласної державної адміністрації.

За цей період надійшло 4 колективних звернення, 7 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 2024 року надійшло 215 звернень (у 2023 році надійшло 122 звернення).

Всього до райдержадміністрації звернувся 791 громадянин.

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

- соціального захисту - 217 звернень (192– у 2023 році), з них: про надання роз’яснення щодо виплати соціальної допомоги на проживання та видачі довідок внутрішньо переміщеним особам, призначення та перерахунок соціальних допомог багатодітним та малозабезпеченим сім’ям, одиноким матерям, видачу посвідчень потерпілим внаслідок Чорнобильської катастрофи, виділення грошової допомоги на лікування, надання гуманітарної допомоги продуктами харчування, засобами гігієни, одягом, надання одноразової грошової допомоги на лікування та придбання медикаментів, з питань опіки та догляду за непрацездатними особами, тощо;

- комунального господарства - 24 звернення, (11 – у 2023 році) - щодо ремонту доріг, забезпечення водопостачання, косіння трави та інше;

- аграрної політики і земельних відносин - 14 звернень (у 2023 році - 17) – роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, розроблення детальних планів території земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надійшло від громадян, які проживають на територіях таких територіальних громад: Колківської – 55 звернень, Рожищенської – 34, Боратинської – 30, Ківерцівської – 27, Підгайцівської – 25, Горохівської – 23, Цуманської - 21, Городищенської - 19, Берестечківської та Торчинської - по 16, Олицької – 15, Мар’янівської – 9, Доросинівської – 6, Копачівської – 3 звернення.

За результатами розгляду у 1 півріччі 2024 року 54 звернення вирішено позитивно, на 254 – надано роз’яснення, 3 звернення надіслано за належністю для розгляду (звернення, в яких вирішення питань належить до компетенції територіальних громад), а 5 звернень перебуває на контролі до вирішення.

Протягом І півріччя 2024 року до райдержадміністрації надійшло 8 повторних звернень, що на 3 більше ніж у аналогічному періоді 2023 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. У І півріччі 2024 року проведено 6 засідань комісії. За цей період проведено 6 «Днів контролю» з вивчення звернень громадян, які надійшли на урядову «гарячу лінію».

Протягом І півріччя 2024 року було проведено перевірки дотримання вимог чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян в Цуманській селищній раді, Рожищенській міській раді та в архівному відділі райдержадміністрації.

На виконання розпорядження голови районної державної адміністрації від 06 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 2023 рік в управліннях соціальної та ветеранської політики, гуманітарної політики райдержадміністрації, службі у справах дітей райдержадміністрації, архівному відділі, відділі фінансів, відділі інфраструктури, житлово-комунального господарства, екології, організації діяльності надання адміністративних послуг райдержадміністрації.

Було надано методичну допомогу працівникам управління соціальної та ветеранської політики райдержадміністрації, службі у справах дітей райдержадміністрації, архівному відділі райдержадміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян в електронній системі АСКОД та дотримання контрольних термінів.

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

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян працівниками відділу організаційної роботи, контролю, документообігу та роботи із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації 28 лютого 2024 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 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 організаційної роботи, контролю, документообігу та роботи із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації