Про стан роботи з розгляду звернень

громадян в Луцькій районній державній

адміністрації за 9 місяців 2022 року

Повідомляємо, що за 9 місяців 2022 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 2021 рік було заслухано на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 24 січня 2022 року № 4), та про стан роботи зі зверненнями громадян за 1 квартал 2022 року - на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 25 квітня 2022 року №16), та про стан роботи зі зверненнями громадян за 1 півріччя 2022 року на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 25 липня 2022 року № 29). 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 за 9 місяців 2022 року проведено 20«прямих телефонних ліній».

За 9 місяців 2022 року до районної державної адміністрації надійшло 463 звернень громадян (у 2021 році - 617 звернень, що на 154 звернення менше).

358 звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 339 громадян (у 2021 році - 439 громадян, що на 100 менше); 5 звернень надійшло на адресу Офісу Президента України, 1 – до Секретаріату Кабінету Міністрів України, 1 звернення – до Міністерства соціальної політики України, 1 – до Міністерства розвитку громад та територій України, 1 - до Генеральної прокуратури України та 10 звернень - на адресу обласної державної адміністрації.

За цей період надійшло 5 колективних звернень, 10 електронних звернень.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО, внутрішньо переміщених осіб, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи) за 9 місяців 2022 року надійшло 296 звернень (у 2021 році надійшло 205 звернень).

Всього до райдержадміністрації звернулося 592 громадяни.

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

- соціального захисту - 338 звернення (381– у 2021 році), з них: про надання роз’яснення щодо виплати адресної допомоги на проживання та видачі довідок внутрішньо переміщеним особам, надання гуманітарної допомоги продуктами харчування, засобами гігієни, 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 - 47) – роз’яснення щодо оформлення документів на земельні ділянки, розроблення детальних планів території земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян;

- комунального господарства - 15 – звернення щодо ремонту доріг, забезпечення водопостачання, відновлення вуличного освітлення та ін.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надійшло від громадян, які проживають на територіях таких територіальних громад: Колківської - 63 звернення, Ківерцівської – 47, Рожищенської – 39, Олицької – 38, Цуманської та Горохівської по 29 звернень, Підгайцівської - 27, Торчинської – 26, Берестечківської – 25, Боратинської – 16, Городищенської - 12, Мар’янівської – 10, Копачівської -7, Доросинівської – 4 звернення**.**

За результатами розгляду за 9 місяців 2022 року 134 звернення вирішено позитивно, на 274 – надано роз’яснення, 45 звернень надіслано за належністю для розгляду (звернення, в яких вирішення питань належить до компетенції територіальних громад), а 10 звернень перебуває на контролі до вирішення.

За 9 місяців 2022 року до райдержадміністрації надійшло 9 повторних звернень, що на 3 менше ніж у аналогічному періоді 2021 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 2022 року проведено 9 засідань комісії. За цей період проведено 9 «Днів контролю» з вивчення звернень громадян, які надійшли до Офісу Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України та на урядову «гарячу лінію». 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 за цей період 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.

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 10 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