Про стан роботи з розгляду звернень

громадян в Луцькій районній державній

адміністрації за 9 місяців 2023 року

Повідомляємо, що за 9 місяців 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), про стан роботи зі зверненнями громадян за 1 квартал 2023 року - на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 03 квітня 2023 року №14), та про стан роботи зі зверненнями громадян за I1 квартал 2023 року - на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 17 липня 2023 року №29). Було надано відповідні доручення та вказано на повноту та грамотність при підготовці відповідей заявникам та вищестоящим органам влади.

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. Головою райдержадміністрації та заступниками голови райдержадміністрації відповідно до затвердженого графіка за 9 місяців 2023 року проведено 25 «прямих телефонних ліній».

За 9 місяців 2023 року до районної державної адміністрації надійшло 558 звернень громадян (у 2022 році - 463 звернення, що на 95 звернень більше).

341 звернення надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 329 громадян (у 2022 році - 339 громадян, що на 10 звернень менше); 2 звернення надійшло на адресу Офісу Президента України, 2 звернення - до Секретаріату Кабінету Міністрів України, 1- до Урядового уповноваженого з прав осіб з інвалідністю, 7 звернень - на адресу обласної державної адміністрації.

За цей період надійшло 7 колективних звернень, 11 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 2023 року надійшло 294 звернення (у 2022 році надійшло 296 звернень).

Всього до райдержадміністрації звернулося 607 громадян.

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

- соціального захисту - 472 звернення (338– у 2022 році), з них: про надання роз’яснення щодо виплати соціальної 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 - 23 звернення (у 2022 році - 17) – роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, розроблення детальних планів території земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян;

- комунального господарства 22 звернення, (15 – у 2022 році) – 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 - 130 звернень, Ківерцівської – 69, Олицької – 47, Рожищенської – 44, Підгайцівської - 40, Боратинської та Берестечківської по 38 звернень, Цуманської - 36, Городищенської - 37, Торчинської - 34, Горохівської - 29, Копачівської – 11 звернень, Мар’янівської – 8, Доросинівської – 6 звернень.

За результатами розгляду за 9 місяців 2023 року 135 звернень вирішено позитивно, на 339 – надано роз’яснення, 63 звернення надіслано за належністю для розгляду (звернення, в яких вирішення питань належить до компетенції територіальних громад), а 21 звернення перебуває на контролі до вирішення.

За 9 місяців 2023 року до райдержадміністрації надійшло 7 повторних звернень, що на 2 менше 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.

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 11 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