Про стан роботи з розгляду звернень

громадян в Луцькій районній державній

адміністрації у 2023 році

Повідомляємо, що у 2023 році 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), про стан роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2023 року - на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 17 липня 2023 року №29), про стан роботи з розгляду звернень громадян за 9 місяців 2023 року – на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 16 жовтня 2023 року № 42). 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 було призупинено. Розгляд заяв, пропозицій, скарг громадян проводився 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. Перевірки дотримання вимог чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян у міських, селищних, сільських радах за цей період не проводилися.

Відповідно до затвердженого графіка у 2023 році проведено 34 «прямі телефонні лінії».

Розпорядженням голови райдержадміністрації від 22 червня 2023 року №76 «Про затвердження графіка прийому громадян з особистих питань в районній державній адміністрації» затверджено графік прийому громадян керівництвом райдержадміністрації.

У 2023 році до районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування району надійшло 14324 звернення, (у 2022 році - 12327), що на 1997 звернень більше, ніж у 2022 році.

Жителів району найбільше турбували питання соціального захисту – 5897 звернень, (у 2022 році - 4178 звернень), що на 1719 звернень більше, ніж у 2022 році; питання аграрної політики і земельних відносин – 4082 звернення (у 2022 році - 3258 звернень), що на 824 звернення більше, ніж у 2022 році; питання житлової політики – 711 звернень, що на 272 звернення менше (у 2022 році – 983).

Безпосередньо до районної державної адміністрації у 2023 році надійшло 761 звернення громадян (у 2022 році - 667 звернень), що на 94 звернення більше.

523звернення надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 505 громадян (у 2022 році - 513 громадян), що на 8 менше; 2 звернення надійшло на адресу Офісу Президента України, 3 – до Секретаріату Кабінету Міністрів України, 1 звернення до Урядового уповноваженого з прав осіб з інвалідністю, 12 звернень - на адресу обласної державної адміністрації.

За цей період надійшло 12 колективних звернень, 13 - електронних звернень.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи) у 2023 році надійшло 383 звернення (у 2022 році надійшло 281 звернення).

Всього до райдержадміністрації звернулося 874 громадяни.

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

 соціального захисту - 625 звернень (505 – у 2022 році), з них: про надання роз’яснення щодо виплати коштів адресної допомоги на проживання внутрішньо - переміщеним особам; надання гуманітарної допомоги продуктами харчування, засобами гігієни, одягом внутрішньо - переміщеним особам; 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;

 комунального господарства та житлових питань - 41 (у 2022 році – 38), звернення щодо проведення ремонту доріг, забезпечення водопостачання, освітлення вулиць та проведення благоустрою та ін;

 аграрної політики і земельних відносин - 25 звернень (у 2022 році - 26) – надання 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 - 172 звернення, Ківерцівської – 80; Підгайцівської - 64, Рожищенської – 57, Олицької - 53, Торчинської – 51, Боратинської – 50, Берестечківської – 49, Горохівської – 47, Цуманської та Городищенської по 43 звернення, Копачівської – 14, Доросинівської та Мар’янівської по 10 звернень.

За результатами розгляду у 2023 році 168 звернень вирішено позитивно, на 581 – надано роз’яснення (з них - 80 звернень надіслано за належністю для розгляду (звернення, в яких вирішення питань належить до компетенції територіальних громад), а 12 звернень перебуває на контролі до вирішення.

У 2023 році до райдержадміністрації надійшло 15 повторних звернень, що на 1 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.

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 2023 році проведено 12 засідань комісії. За цей період проведено 12 «Днів контролю» з вивчення звернень громадян, які надійшли на урядову «гарячу лінію» Кабінету Міністрів України.

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 2022 рік в управлінні соціального захисту населення, управлінні гуманітарної політики райдержадміністрації, службі у справах дітей райдержадміністрації, архівному відділі, відділі фінансів та у відділі містобудування та архітектури, інфраструктури, екології, організації діяльності надання адміністративних послуг райдержадміністрації.

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 15 громадянам.

Відділ документообігу та організаційної

роботи апарату райдержадміністрації