Про стан роботи з розгляду звернень

громадян в Луцькій районній державній

адміністрації за I квартал 2024 року

Повідомляємо, що протягом І кварталу 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), дано відповідні доручення та звернута увага на повноту та грамотність при підготовці відповідей заявникам та вищестоящим органам влади.

Головою райдержадміністрації та заступниками голови райдержадміністрації відповідно до затвердженого графіка у І кварталі 2024 року проведено 9 «прямих телефонних ліній».

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.

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.

У І кварталі 2024 року до районної державної адміністрації надійшло 198 звернень громадян, що на 7 звернень більше, ніж у І кварталі 2023 року.

132 звернення надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади (надіслані з облдержадміністрації), в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 129 громадян, що на 6 більше ніж в аналогічному періоді 2023 року (123 звернення); 1 - від Урядового уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, 1 звернення - з Міністерства соціальної політики України, 1 звернення надіслане на адресу обласної державної адміністрації.

За цей період надійшло 2 електронних звернення, 3 колективних звернення.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи) у І кварталі 2024 року надійшло 76 звернень (за цей період у 2023 році надійшло 94 звернення).

Всього до райдержадміністрації звернулося 210 громадян.

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

- соціального захисту - 152 звернення (162 – у 2023 році), з них: про, нарахування та виплату допомоги на проживання 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 тощо;

- комунального господарства та житлової політики - 11 звернень (13 - у 2023 році) щодо усунення підтоплення прибудинкових територій та земельних ділянок, відновлення водопостачання, ремонту доріг та ін.

- аграрної політики і земельних відносин - 8 звернень (у 2023 році - 2) – роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, розроблення детальних планів території земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян та інші.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надійшло від громадян, які проживають на територіях таких територіальних громад: Колківської – 28, Рожищенської – 23, Боратинської – 21, Ківерцівської – 18, Цуманської – 16, Підгайцівської - 15, Олицької – 12, Городищенської та Торчинської – по 11, Берестечківської – 10, Горохівської та Мар’янівської - по 7 звернень, Доросинівської - 6 звернень, Копачівської- 2 звернення.

За результатами розгляду у 1 кварталі 2024 року 28 звернень вирішено позитивно, на 153 – надано роз’яснення, 2 звернення надіслано за належністю для розгляду (звернення, в яких вирішення питань належить до компетенції територіальних громад) та 15 звернень перебуває на контролі до вирішення.

Протягом І кварталу 2024 року до райдержадміністрації надійшло 5 повторних звернень, що на 2 більше ніж у аналогічному періоді 2023 року.

В І кварталі 2024 року проведено перевірку дотримання вимог чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян в Цуманській селищній раді.

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 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.

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 3 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