Про стан роботи з розгляду звернень

громадян в Луцькій районній державній

адміністрації за I квартал 2022 року

 Протягом І кварталу 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), дані відповідні доручення та звернута увага 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.

 Головою райдержадміністрації та заступниками голови райдержадміністрації відповідно до затвердженого графіка у І кварталі 2022 року проведено 5 «прямих телефонних ліній». 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.

 У І кварталі 2022 року до районної державної адміністрації надійшло 125 звернень громадян, що на 19 звернень менше, ніж у І кварталі 2021 року.

 99 звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 93 громадяни , що на 9 менше ніж в аналогічному періоді 2021 року; 3 звернення надійшло на адресу Офісу Президента України, 1 - до Секретаріату Кабінету Міністрів України, 2 звернення - на адресу обласної державної адміністрації.

 За цей період надійшло 1 колективне звернення, 6 електронних звернень.

 Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи) у І кварталі 2022 року надійшло 47 звернень (за цей період у 2021 році надійшло 43 звернення).

 Всього до райдержадміністрації звернулося 229 громадян.

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

- соціального захисту - 91 звернення (97 – у 2021 році), з них: про призначення та перерахунок субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, призначення соціальних допомог малозабезпеченим сім’ям, одиноким матерям, видачу посвідчень потерпілим внаслідок Чорнобильської катастрофи, тощо;

- аграрної політики і земельних відносин - 14 звернень (у 2021 році - 9) – роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, розроблення детальних планів території земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян;

- комунального господарства - 6 – звернення щодо ремонту доріг, ремонту житлового фонду та ін.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надійшло від громадян, які проживають на територіях таких територіальних громад: Ківерцівської – 14, Колківської та Олицької - по 13 звернень, Торчинської, Берестечківської, Городищенської, Горохівської та Цуманської – по 9 звернень, Рожищенської, Боратинської - по 8, Підгайцівської - 5 звернень, Копачівської та Мар’янівської - по 3 звернення, Доросинівської - 1 звернення.

За результатами розгляду за 1 квартал 2022 року 38 звернень вирішено позитивно, на 73 – надано роз’яснення, 7 звернень надіслано за належністю для розгляду (звернення, в яких вирішення питань належить до компетенції територіальних громад) та 7 звернень перебуває на контролі до вирішення.

Протягом І кварталу 2022 року до райдержадміністрації надійшло 1 повторне звернення, що на 2 менше ніж у аналогічному періоді 2021 року.

 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 кварталі 2022 року проведено 3 засідання комісії. За цей період проведено 3 «Дні контролю» з вивчення звернень громадян, які надійшли до Офісу Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України та на урядову «гарячу лінію».

 У зв’язку з введенням режиму функціонування в умовах воєнного стану перевірки дотримання вимог чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян у виконавчих комітетах міських, селищних, сільських рад протягом І кварталу 2022 року не проводилися.

 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 2021 рік в управлінні соціального захисту населення, управлінні гуманітарної політики райдержадміністрації, службі у справах дітей райдержадміністрації, архівному відділі, відділі фінансів, відділі економічної діяльності та агропромислового розвитку, відділі містобудування та архітектури, інфраструктури, екології, організації діяльності надання адміністративних послуг райдержадміністрації.

 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 2 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