Про стан роботи з розгляду

звернень громадян в Луцькій

районній державній адміністрації

у І кварталі 2019 року

Повідомляємо, що протягом І кварталу 2019 року райдержадміністрацією вживались заходи по створенню належних умов прийому громадян, забезпеченню своєчасного розгляду їх пропозицій, заяв, скарг, оперативного вирішення порушених у них питань.

Стан організації роботи із розгляду звернень громадян постійно заслуховується на засіданнях колегії райдержадміністрації, нарадах у голови та керівника апарату райдержадміністрації 30 січня 2019 року розглянуто на колегії питання роботи із розгляду звернень громадян в райдержадміністрації за 2018 рік, прийнято відповідне рішення та видано розпорядження голови райдержадміністрації від 01 лютого 2019 року №42, якими зобов’язано керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, сільських та селищного голів проаналізувати стан роботи з розгляду звернень громадян у 2018 році, підсумки розглянути на нарадах та прийняти конкретні рішення, спрямовані на поліпшення цієї роботи; звернути увагу на безумовне дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян; узяти під особистий контроль розгляд звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому учасників антитерористичної операції, членів їх сімей тапільгової категорії громадян, і приділяти особливу увагу вирішенню проблем, з якими вони звертаються; забезпечити підвищення персональної відповідальності безпосередніх виконавців під час розгляду звернень громадян, дотримуватись строків установлених законодавством та керівництвом райдержадміністрації, не допускати проявів формалізму і неякісної підготовки відповідей заявникам та органам влади вищого рівня з питань розгляду звернень.

З метою своєчасного розгляду та ухвалення ефективних рішень щодо звернень громадян у районній державній адміністрації, підпорядкованих їй підрозділах, сільських та селищній радах чітко визначені дні та затверджені графіки прийому громадян, які доведені до відома громадян через веб-сайт райдержадміністрації, дошки оголошень. Графік особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації затверджено розпорядженням голови районної державної адміністрації від 11 березня 2019 року №81.

Головою та заступником голови райдержадміністрації відповідно до затверджених графіків у І кварталі 2019 року проведено 10 виїзних прийомів громадян в населених пунктах району та 5 «прямих телефонних лінії».

У І кварталі 2019 року до районної державної адміністрації надійшло 120 звернень громадян, що на 87 звернень менше ніж у І кварталі 2018 року. З них - 119 письмових звернень, 1 звернення одержано на особистому прийомі у керівництва районної державної адміністрації. Крім того, 98 звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі на «урядову гарячу лінію» звернулось 90 громадян, що на 48 більше ніж в аналогічному періоді 2018 року.

2

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО) у І кварталі 2019 року надійшло 34 звернення.

З числа отриманих звернень 5 колективних. Всього до райдержадміністрації звернувся 161 громадянин.

Заявниками порушено 122 питання різної тематики. Найбільш актуальною групою питань, піднятих у зверненнях громадян, протягом звітного періоду і надалі залишаються питання:

- соціального захисту (79) – про призначення та перерахунок субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, призначення соціальних допомог;

- аграрної політики і земельних відносин (12) – роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, оренди землі, надання земельних ділянок учасникам антитерористичної операції;

- сім’ї, дітей, молоді (9) – призначення та зняття опіки, інші питання соціального захисту дітей;

- комунального господарства (5) – звернення щодо ремонту доріг, відновлення електро- і газопостачання домоволодінь; належного водопостачання, водовідведення, установки приладів обліку газу, ремонту та експлуатації житлового фонду, роботи житлово-експлуатаційних підприємств.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надходить від громадян, які проживають на територіях Торчинської селищної (16), Боратинської (10) Підгайцівської (10) сільських рад. Водночас не надходило до райдержадміністрації звернень у І кварталі 2019 року від жителів Коршівської та Романівської сільських рад.

Протягом І кварталу 2019 року до райдержадміністрації надійшло 7 повторних звернень, що на 7 менше ніж у аналогічному періоді 2018 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 І кварталі 2019 року проведено 3 засідання комісії.

Відповідно до плану роботи райдержадміністрації та плану роботи відділу документообігу, контролю та по роботі із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації постійно проводяться перевірки дотримання вимог чинного законодавства України щодо розгляду звернень в структурних підрозділах районної державної адміністрації та виконавчих комітетах селищної, сільських рад. Протягом І кварталу 2019 року такі перевірки проведено у 3 структурних підрозділах райдержадміністрації та 6 сільських радах. За результатами перевірок підготовлено довідки та направлено керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації та сільським головам рекомендації щодо усунення виявлених недоліків.

3

З метою недопущення порушень термінів розгляду заяв, скарг та пропозицій громадян працівниками відділу документообігу, контролю та по роботі 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. Подібні заходи дають змогу утримувати стан виконавської дисципліни з розгляду звернень громадян на належному рівні.

Інформація про роботу із зверненнями громадян в райдержадміністрації оприлюднюється на веб-сайті райдержадміністрації, на якому постійно оновлюється розділ «РДА і громадськість», який містить тематичні розділи «Вимоги до звернень» та «Графіки прийому громадян». За допомогою веб-сайту 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, телефонів «гарячих ліній» та «прямих телефонних ліній». Забезпечено можливість надсилання електронних звернень громадянами до райдержадміністрації. Також на веб-сайті райдержадміністрації постійно розміщуються роз’яснення та консультації з найбільш актуальних питань, що порушують громадяни у зверненнях.

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 7 громадянам.

Відповідно до затверджених графіків в лютому 2019 році проведено звітування сільських та селищного голів, керівників структурних підрозділів райдержадміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян у 2018 році, за результатами проведеної роботи дано відповідні доручення (протоколи

нарад у керівника апарату райдержадміністрації від 18.02.2019 №8, 04.03.2019 №10.

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян працівниками відділу документообігу, контролю та по роботі із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації 05 березня 2019 року проведено семінар-навчання «Дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян» та 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» під час роботи з розгляду звернень громадян» для керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та секретарів рад.

Діяльність районної державної адміністрації спрямовується на об’єктивний, всебічний розгляд звернень громадян, дотримання термінів їх виконання та вирішення порушених у зверненнях питань, а також, наданні практичної і методичної допомоги органам місцевого самоврядування, підпорядкованим підприємствам, установам і організаціям в організації та поліпшенні роботи із зверненнями громадян.

Відділ документообігу, контролю

та по роботі із звернення громадян

апарату райдержадміністрації