Про стан роботи з розгляду звернень

громадян в Луцькій районній державній

адміністрації за I квартал 2021 року

Протягом І кварталу 2021 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 2020 рік було заслухано на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 18 січня 2021 року протокол № 3), дані відповідні доручення та звернута увага на повноту та грамотність при підготовці відповідей заявникам та вищестоящим органам влади.

Розпорядженням голови райдержадміністрації від 17.03.2020 року № 63 «Про організацію роботи працівників Луцької районної державної адміністрації, її структурних підрозділів на період карантину» особистий прийом громадян призупинено. Розгляд заяв, пропозицій, скарг громадян проводиться в письмовій та електронній формі.

Головою райдержадміністрації та першим заступником голови райдержадміністрації відповідно до затвердженого графіка у І кварталі 2021 року проведено 3 «прямих телефонних лінії». З метою запобігання поширенню на території району коронавірусу COVID-19 та у зв’язку із введенням карантину «виїзні прийоми» громадян за місцем їх проживання не проводилися.

У І кварталі 2021 року до районної державної адміністрації надійшло 144 звернень громадян, що на 39 звернень більше, ніж у І кварталі 2020 року.

102 звернення надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 102 громадян (у 2020 році - 66 громадян),що на 36 більше ніж в аналогічному періоді 2020 року; 1 звернення надійшло на адресу Офісу Президента України, 7 звернень на адресу обласної державної адміністрації.

За цей період надійшло 1 колективне звернення, 3 електронних звернення.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи) у І кварталі 2021 році надійшло 43 звернення (у 2020 році надійшло 15 звернень).

Всього до райдержадміністрації звернулося 155 громадян.

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

- соціального захисту - 97 звернень (45 – у 2020 році), з них: про призначення та перерахунок субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, призначення соціальних допомог малозабезпеченим сім’ям, одиноким матерям, тощо;

- аграрної політики і земельних відносин - 9 звернень (у 2020 році - 17) – роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, розроблення детальних планів території земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян;

- комунального господарства (4) – 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: Колківської - 21 звернення, Підгайцівської - 20 звернень, Ківерцівської та Торчинської по 12 звернень, Берестечківської - 9 звернень, Городищенської - 8, Горохівської та Цуманської - по 5 звернень громадян, Олицької - 2 звернення.

Протягом І кварталу 2021 року до райдержадміністрації надійшло 3 повторних звернення, що на 1 менше ніж у аналогічному періоді 2020 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 2021 року проведено 3 засідання комісії. За цей період проведено 3 «Дні контролю» з вивчення звернень громадян, які надійшли на Урядову «гарячу лінію».

З метою запобігання поширенню на території району коронавірусу COVID-19 перевірки дотримання вимог чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян у виконавчих комітетах селищних, сільських рад протягом І кварталу 2021 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 2020 рік в управлінні соціального захисту населення райдержадміністрації, службі у справах дітей райдержадміністрації, архівному відділі райдержадміністрації, управлінні гуманітарної політики райдержадміністрації у відділі ведення Державного реєстру виборців райдержадміністрації.

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