Про стан роботи з розгляду

звернень громадян в Луцькій

районній державній адміністрації

за 2019 рік

Повідомляємо, що протягом 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 засіданні 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. Питання роботи із розгляду звернень громадян заслухано на нарадах у керівника апарату райдержадміністрації: за І квартал 2019 року - 01 квітня 2019 року протокол № 14, за І півріччя 2019 року - 08 липня 2019 року протокол № 26, за 9 місяців 2019 року - 21 жовтня 2019 року протокол № 39, дано відповідні протокольні доручення.

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 заступниками голови райдержадміністрації відповідно до затверджених графіків у 2019 році проведено 46 виїзних прийомів громадян в населених пунктах району та 12 «прямих телефонних ліній».

У 2019 році до районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування району надійшло 10537 звернень, що на 396 звернень менше, ніж у 2018 році. Письмових звернень надійшло 8189, що на 1279 більше, ніж у 2018 році; кількість звернень на особистих прийомах – 2348, що на 883 менше попереднього періоду.

Безпосередньо до районної державної адміністрації у 2019 році надійшло 569 звернень громадян, що на 231 звернення менше ніж у 2018 році. З них – 562 письмових звернення, 7 звернень одержано на особистому прийомі у керівництва районної державної адміністрації. Крім того, 298 звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади (у 2018 році таких звернень надійшло 245), в тому числі на «урядову гарячу лінію» звернулось 240 громадян.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та ін.) протягом 2019 року надійшло 97 звернень.

З числа отриманих звернень 13 колективних. Всього до райдержадміністрації звернулося 4391 громадянин.

2

Заявниками порушено 580 питань різної тематики. Найбільш актуальною групою питань, піднятих у зверненнях громадян, протягом звітного періоду і надалі залишаються питання:

- соціального захисту (274) – про призначення та перерахунок субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, призначення соціальних допомог;

- аграрної політики і земельних відносин (141) – роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, оренди землі, надання земельних ділянок учасникам антитерористичної операції, надання дозволів на виготовлення та затвердження технічних документацій на земельні ділянки громадянам;

- комунального господарства (39) – 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;

- сім’ї, дітей, молоді (36) – призначення та зняття опіки, інші питання соціального захисту дітей.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надходить від громадян, які проживають на територіях м. Луцька (113), Торчинської селищної (53), Княгининівської (50), Заборольської (48), Гіркополонківської (47), Боратинської (44), Підгайцівської (42) сільських рад.

Протягом 2019 року до райдержадміністрації надійшло 71 повторне звернення (у 2018 році - 61 повторне звернення). 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. У 2019 році проведено 12 засідань 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 щодо розгляду звернень в структурних підрозділах районної державної адміністрації та виконавчих комітетах селищної, сільських рад. Протягом 2019 року такі перевірки проведено у 10 структурних підрозділах райдержадміністрації, 15 сільських та Торчинській селищній радах. За результатами перевірок підготовлено довідки та направлено керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації та сільським, селищному головам рекомендації щодо усунення виявлених недоліків.

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 постійно оприлюднюється на веб-сайті райдержадміністрації.

3

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. У 2019 році правову допомогу надано 15 громадянам.

З метою зменшення напруги серед населення з питань призначення, перерахунку субсидій та соціальних допомог протягом 2019 року проведено в районі 24 виїзних прийомів громадян «мобільним соціальним офісом», працівники якого надають відповідні роз’яснення з соціальних питань.

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 проведено семінари-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» 05 березня 2019 року - для керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та секретарів рад та 23 грудня 2019 року - для керівників та діловодів структурних підрозділів райдержадміністрації.

Діяльність районної державної адміністрації спрямовується на об’єктивний, всебічний розгляд звернень громадян, дотримання термінів їх виконання та вирішення порушених у зверненнях питань.

Відділ документообігу,

контролю та по роботі із звернення

громадян апарату райдержадміністрації