Про стан роботи з розгляду звернень

громадян в Луцькій районній державній

адміністрації за I півріччя 2022 року

Повідомляємо, що протягом І півріччя 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), та про стан роботи зі зверненнями громадян за 1 квартал 2022 року - на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 25 квітня 2022 року №16). Було надано відповідні доручення та вказано 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.

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.

Відповідно до затвердженого графіка у І півріччі 2022 року проведено 14«прямих телефонних ліній».

У І півріччі 2022 року до районної державної адміністрації надійшло 278 звернень громадян (у 2021 році - 400 звернень, що на 122 звернення менше).

217 звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 204 громадян (у 2021 році - 312 громадян, що на 95 менше); 4 звернення надійшло на адресу Офісу Президента України, 1 – до Секретаріату Кабінету Міністрів України, 1 звернення – до Міністерства соціальної політики України, 1 – до Міністерства розвитку громад та територій України, 6 звернень - на адресу обласної державної адміністрації.

За цей період надійшло 4 колективних звернення, 6 електронних звернень.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО, внутрішньо переміщених осіб, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи) у І півріччі 2022 року надійшло 122 звернення (у 2021 році надійшло 140 звернень).

Всього до райдержадміністрації звернулося 404 громадяни.

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

- соціального захисту - 192 звернення (249– у 2021 році), з них: про надання роз’яснення щодо виплати соціальної допомоги на проживання та видачі довідок внутрішньо переміщеним особам, призначення та перерахунку субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, призначення соціальних допомог малозабезпеченим сім’ям, одиноким матерям, допомоги по втраті годувальника, надання одноразової грошової допомоги на лікування та придбання медикаментів, з питань опіки та догляду за непрацездатними особами, тощо;

- аграрної політики і земельних відносин - 17 звернень (у 2021 році - 32) – роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, розроблення детальних планів території земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян;

- комунального господарства (11) – звернення щодо ремонту доріг, забезпечення водопостачання та ін.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надійшло від громадян, які проживають на територіях таких територіальних громад: Колківської - 36 звернень, Ківерцівської – 27, Олицької – 26, Цуманської - 18, Рожищенської – 17, Горохівської – 16, Берестечківської – 14, Торчинської - 13, Боратинської та Підгайцівської по 12 звернень, Городищенської - 11, Копачівської – 5 звернень, Мар’янівської – 4, Доросинівської – 3 звернення.

За результатами розгляду у 1 півріччі 2022 року 91 звернення вирішено позитивно, на 134 – надано роз’яснення, 36 звернень надіслано за належністю для розгляду (звернення, в яких вирішення питань належить до компетенції територіальних громад), а 17 звернень перебуває на контролі до вирішення.

Протягом І півріччя 2022 року до райдержадміністрації надійшло 3 повторних звернень, що на 3 менше ніж у аналогічному періоді 2021 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.

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.

Було надано методичну допомогу працівникам архівного відділу райдержадміністрації, службі у справах дітей райдержадміністрації та управлінню соціального захисту населення райдержадміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян в електронній системі АСКОД та дотримання контрольних термінів.

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 7 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