Про стан роботи з розгляду звернень

громадян в Луцькій районній державній

адміністрації за I квартал 2023 року

Повідомляємо, що протягом І кварталу 2023 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 2022 рік було заслухано на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 23 січня 2023 року № 4), дано відповідні доручення та звернута увага на повноту та грамотність при підготовці відповідей заявникам та вищестоящим органам влади.

Головою райдержадміністрації та заступниками голови райдержадміністрації відповідно до затвердженого графіка у І кварталі 2023 року проведено 9 «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. Розгляд заяв, пропозицій, скарг громадян проводиться в письмовій та електронній формі.

У І кварталі 2023 року до районної державної адміністрації надійшло 191 звернення громадян, що на 66 звернень більше, ніж у І кварталі 2022 року.

127 звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 123 громадяни, що на 30 більше ніж в аналогічному періоді 2022 року (93 звернення); 1 звернення надійшло на адресу Офісу Президента України, 1 - до Урядового уповноваженого з прав осіб з інвалідністю, 2 звернення - на адресу обласної державної адміністрації.

За цей період надійшло 4 електронних звернення, колективних звернень не надходило.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи) у І кварталі 2023 року надійшло 94 звернення (за цей період у 2022 році надійшло 47 звернень).

Всього до райдержадміністрації звернулося 191 громадян.

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

- соціального захисту - 162 звернення (91 – у 2022 році), з них: про надання довідок внутрішньо - переміщеним особам, нарахування та виплату допомоги на проживання внутрішньо- переміщеним особам, призначення та перерахунок субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, соціальних допомог малозабезпеченим сім’ям, одиноким матерям, видачу посвідчень потерпілим внаслідок Чорнобильської катастрофи, виділення грошової допомоги на лікування, надання гуманітарної допомоги продуктами харчування, засобами гігієни, одягом тощо;

- комунального господарства та житлової політики - 13 звернень щодо усунення підтоплення прибудинкових територій та земельних ділянок, відновлення водопостачання, ремонту доріг та ін.

- аграрної політики і земельних відносин - 2 звернення (у 2022 році - 14) – роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, розроблення детальних планів території земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян;

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надійшло від громадян, які проживають на територіях таких територіальних громад: Колківської – 40, Ківерцівської – 29, Рожищенської - 20, Городищенської -15, Торчинської та Підгайцівської - по 11, Боратинської та Берестечківської – по 10, Цуманської та Олицької - по 9, Горохівської - 7 звернень, Копачівської та Мар’янівської - по 3 звернення, Доросинівської - 2 звернення.

За результатами розгляду у 1 кварталі 2023 року 57 звернень вирішено позитивно, на 102 – надано роз’яснення, 11 звернень надіслано за належністю для розгляду (звернення, в яких вирішення питань належить до компетенції територіальних громад) та 21 звернення перебуває на контролі до вирішення.

Протягом І кварталу 2023 року до райдержадміністрації надійшло 3 повторних звернення, що на 2 більше ніж у аналогічному періоді 2022 року.

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 2022 рік в управлінні соціального захисту населення, управлінні гуманітарної політики райдержадміністрації, службі у справах дітей райдержадміністрації, архівному відділі, відділі фінансів, 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 3 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