Про стан роботи з розгляду звернень

громадян в Луцькій районній державній

адміністрації у 2021 році

Повідомляємо, що у 2021 році 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), про стан роботи зі зверненнями громадян за 1 квартал 2021 року - на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 19 квітня 2021 року № 15); про стан роботи зі зверненнями громадян за 1 півріччя 2021 року (протокол наради у керівника апарату райдержадміністрації від 19 липня 2021 року № 23), про стан роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2021 року (протокол наради у керівника апарату райдержадміністрації від 11 жовтня 2021 року № 33). Було надано відповідні доручення та вказано на повноту та грамотність при підготовці відповідей заявникам та вищестоящим органам влади.

Розпорядженнями голови райдержадміністрації від 17.03.2020 року № 63 «Про організацію роботи працівників Луцької районної державної адміністрації, її структурних підрозділів на період карантину» та 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.

Відповідно до затвердженого графіка у 2021 році проведено 22 «прямі телефонні лінії». Розпорядженням голови райдержадміністрації від 05 листопада 2021 року № 226 «Про затвердження графіка прийому громадян з особистих питань в районній державній адміністрації» затверджено графік прийому громадян керівництвом райдержадміністрації. 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 2021 році до районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування району надійшло 19353 звернення, що на 10086 звернень більше ніж, у 2020 році. Жителів району турбували питання аграрної політики і земельних відносин – 11367 звернень (у 2020 році - 5175 звернень), соціального захисту населення – 4029 звернень (у 2020 році - 1868 звернень).

Безпосередньо до районної державної адміністрації у 2021 році надійшло 850 звернень громадян (у 2020 році - 267 звернень, що на 583 звернення більше).

638звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 602 громадяни (у 2020 році - 107 громадян, що на 495 більше); 9 звернень надійшло на адресу Офісу Президента України, 2 звернення до Апарату Верховної Ради України, 2 – Міністерства соціальної політики України, 1 - Міністерства Оборони України, 19 звернень - на адресу обласної державної адміністрації, 1 звернення – з департаменту інфраструктури облдержадміністрації, 1 звернення з департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації, 1 – з обласної ради.

За цей період надійшло 6 колективних звернень, 24 - електронних звернень.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи) у 2021 році надійшло 326 звернень (у 2020 році надійшло 140 звернень).

Всього до райдержадміністрації звернулося 895 громадян.

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

 соціального захисту - 538 звернень (125 – у 2020 році), з них: про надання роз’яснення щодо 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, видача посвідчень потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи, виділення путівок для оздоровлення пільговим категоріям громадян, з питань опіки та догляду за непрацездатними особами, опіки та піклування, усиновлення дітей, тощо;

 аграрної політики і земельних відносин - 59 звернень (у 2020 році - 32) – надання роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, розроблення детальних планів території земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян;

 комунального господарства та житлових питань - 53 (у 2020 році – 37) звернення щодо проведення ремонту доріг, забезпечення водопостачання, освітлення вулиць та проведення благоустрою та ін.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надійшло від громадян, які проживають на територіях таких територіальних громад: Колківської - 128 звернень, Ківерцівської – 79; Підгайцівської - 71, Рожищенської – 58, Торчинської – 52, Горохівської – 50, Боратинської – 43, Цуманської – 47, Берестечківської – 42, Олицької - 32, Городищенської - 39, Мар’янівської – 20, Копачівської – 15, Доросинівської – 9 звернень.

За результатами розгляду у 2021 році 318 звернень вирішено позитивно, на 504 – надано роз’яснення (з них - 89 звернень надіслано за належністю для розгляду (звернення, в яких вирішення питань належить до компетенції територіальних громад), а 28 звернень перебуває на контролі до вирішення.

У 2021 році до райдержадміністрації надійшло 16 повторних звернень, що на 5 більше 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 2021 році проведено 12 засідань комісії. За цей період проведено 12 «Днів 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 міських, селищних, сільських радах за цей період не проводилися.

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 12 громадянам.

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян працівниками відділу документообігу та організаційної роботи апарату райдержадміністрації 19 травня та 24 червня 2021 року проведено 2 семінари-навчання з питань дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян» та дотримання вимог 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 для відповідальних працівників структурних підрозділів районної державної адміністрації.

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