**Про стан розгляду звернень громадян відповідно**

**до вимог Закону України «Про звернення громадян»,**

**Указу Президента України від 07 лютого 2008 року**

**№ 109/2008 «Про першочергові заходи щодо**

**забезпечення реалізації та гарантування**

**конституційного права на звернення до органів**

**державної влади та органів місцевого самоврядування**

У 2022 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 2021 рік було заслухано на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 24 січня 2022 року № 4), про стан роботи зі зверненнями громадян за 1 квартал 2022 року - на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 25 квітня 2022 року №16), про стан роботи зі зверненнями громадян за 1 півріччя 2022 року на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 25 липня 2022 року № 29), та про стан роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2022 року на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 17 жовтня 2022 року №41). 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. Перевірки дотримання вимог чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян у міських, селищних, сільських радах за цей період не проводилися.

Відповідно до затвердженого графіка у 2022 році проведено 29«прямих телефонних ліній».

Розпорядженням голови райдержадміністрації від 05 жовтня 2022 року № 106 «Про затвердження графіка прийому громадян з особистих питань в районній державній адміністрації» затверджено графік прийому громадян керівництвом райдержадміністрації.

У 2022 році до районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування району надійшло 12327 звернень, (у 2021 році - 19353), що на 7026 звернень менше, ніж у 2021 році. Жителів району найбільше турбували питання соціального захисту – 4178 звернень, (у 2021 році - 4029 звернень), що на 149 звернень більше, ніж у 2021 році та питання аграрної політики і земельних відносин – 3258 звернень (у 2021 році -11367 звернень, що на 8109 звернень менше).

Безпосередньо до районної державної адміністрації у 2022 році надійшло 667 звернень громадян (у 2021 році - 850 звернень, що на 183 звернення менше).

513звернень надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади, в тому числі: на «урядову гарячу лінію» звернулось 482 громадяни (у 2021 році - 602 громадян, що на 120 менше); 11 звернень надійшло на адресу Офісу Президента України, 2 – до Секретаріату Кабінету Міністрів України, 1 звернення до Апарату Верховної Ради України, 1 – Міністерства соціальної політики України, 1 - Міністерства розвитку громад та територій України, 1- до Генеральної прокуратури України 14 звернень - на адресу обласної державної адміністрації.

За цей період надійшло 7 колективних звернень, 11 - електронних звернень.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи) у 2022 році надійшло 281 звернення (у 2021 році надійшло 326 звернень).

Всього до райдержадміністрації звернулося 598 громадян.

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

 соціального захисту - 505 звернень (538 – у 2021 році), з них: про надання роз’яснення щодо виплати коштів адресної допомоги на проживання 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, 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 - 26 звернень (у 2021 році - 59) – надання роз’яснення щодо оформлення земельних ділянок, розроблення детальних планів території земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян;

 комунального господарства та житлових питань - 38 (у 2021 році – 53), 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 - 120 звернень, Ківерцівської – 71; Рожищенської – 52, Олицької - 50, Цуманської – 41, Підгайцівської, Торчинської та Берестечківської по 40 звернень, Горохівської – 39, Боратинської – 26, Городищенської - 21, Мар’янівської – 17, Копачівської – 8, Доросинівської – 5 звернень.

За результатами розгляду у 2022 році 205 звернень вирішено позитивно, на 448 – надано роз’яснення (з них - 73 звернень надіслано за належністю для розгляду (звернення, в яких вирішення питань належить до компетенції територіальних громад), а 14 звернень перебуває на контролі до вирішення.

У 2022 році до райдержадміністрації надійшло 14 повторних звернень, що на 2 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 управління соціального захисту населення райдержадміністрації, відділу фінансів, службі у справах дітей райдержадміністрації, відділу економічної діяльності та агропромислового розвитку, управлінню гуманітарної політики райдержадміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян в електронній системі АСКОД та дотримання контрольних термінів.

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян працівниками відділу документообігу та організаційної роботи апарату райдержадміністрації 20 червня 2022 року проведено семінар-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.

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 14 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