**ЗВІТ**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян в Львівській районній**

**державній (військовій) адміністрації**

**за перший квартал 2024 року**

На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Львівською районною державною (військовою) адміністрацією здійснюється робота із розгляду звернень громадян, відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Організація розгляду звернень громадян у Львівській районній військовій адміністрації, в тому числі ведення діловодства та проведення особистого прийому громадян, покладається на відділ документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату районної державної адміністрації відповідно до розпорядження голови Львівської районної державної адміністрації від 10 березня 2021 року №2/02-08/21 «Про затвердження регламенту Львівської районної державної адміністрації», розпорядження голови Львівської районної державної адміністрації №18/02-08/21 від 26 березня 2021 року «Про затвердження Положення про відділ документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації», розпорядження голови №92/02-08/21 від 02 червня 2021 року «Про організацію роботи із зверненнями громадян в Львівській районній державній адміністрації Львівської області», посадових інструкцій працівників.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень» забезпечується обробка та розгляд звернень, які надійшли на урядову «гарячу лінію» та Гарячу лінію області «112».

Керівництвом Львівської районної державної (військової) адміністрації здійснювалися особисті прийоми громадян, в тому числі виїзні прийоми згідно затверджених графіків розпорядженням голови Львівської районної державної адміністрації №92/02-08/21 від 02 червня 2021 року «Про організацію роботи із зверненнями громадян в Львівській районній державній адміністрації Львівської області».

Інформація про особисті прийоми громадян розміщена на офіційному веб-сайті Львівської районної військової адміністрації та соціальній мережі Facebook.

З метою забезпечення конституційних прав громадян на звернення, для вирішення найбільш наболілих питань, які виникли внаслідок збройної агресії російської федерації, керівництвом адміністрації здійснюються особисті виїзні прийоми у територіальних громадах району.

Протягом звітного періоду на адресу Львівської районної військової адміністрації надійшло 292 звернення, а саме:

* 216 звернень отриманих через телефон Урядової гарячої лінії;
* 59 звернень надійшло через телефон Гарячої лінії області «112»;
* 17 письмових звернень громадян.



**«Урядова гаряча лінія»**

За період з 01.01.2024 по 31.03.2024 на адресу Львівської районної військової адміністрації з Урядової гарячої лінії надійшло **216** звернень.

Здебільшого громадяни зверталися з питань нарахування соціальних виплат, виплат внутрішньо переміщеним особам (**213**), питань, що стосуються діяльності посадових службових осіб органів місцевого самоврядування стану дорожнього покриття, очищення доріг у зимовий період **(3).**

 **«Гаряча лінія області «112»**

За період з 01.01.2024 по 31.03.2024 на адресу Львівської районної військової адміністрації з Гарячої лінії області «112» надійшло **59** звернень. Опрацювавши звернення **10** передано на розгляд до Львівської міської ради, **49** – було опрацьовано працівниками районної військової адміністрації.

Здебільшого громадяни зверталися з питань стану дорожнього покриття, очищення доріг у зимовий період (**28** звернень, що становить 57,14%), питань соціальних виплат, виплат внутрішньо переміщеним особам (**18** звернень, що становить 36,73%) та інших (**3**, що становить 6,13%).

**28** звернень, які розглядались Управлінням інфраструктури, житлово-комунального господарства та екології опрацьовано ***без порушень*** термінів розгляду.

Серед **21** звернення, які надійшли для розгляду Управлінню соціального захисту населення, **18** звернень розглянуто вчасно, **3** звернення - ***перебувають на розгляді***, оскільки термін виконання їх ще не настав.

З метою недопущення заборгованості з розгляду звернень громадян, що надійшли через телефон Гарячої лінії області «112» практикується щотижневе надсилання повідомлень-нагадувань відповідальним працівникам за виконання звернень.

**Письмові звернення громадян**

У першому кварталі 2024 році на адресу Львівської районної військової адміністрації надійшло 17 письмових звернень, що на 1 звернення більше у порівнянні з аналогічним періодом минулого року (16). 1 звернення колективне. За результатами розгляду звернень 5 - вирішено позитивно, 2 – дано роз’яснення, 8 – скеровано за належністю, 2 – термін розгляду звернення не настав.

Найчастіше громадяни звертаються з таких питань:

* транспорт і зв'язок – 4 звернення;
* житлової політики – 2 звернень;
* забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 2 звернення;
* комунального господарства – 1 звернення;
* аграрної політики та земельних відносин – 1 звернення;
* соціального захисту – 1;
* сімейної та гендерної політики – 1;
* економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 1 звернення;

- інші – 4.

Особлива увага приділяється розгляду звернень ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб та осіб, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, учасників АТО, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту.

**Усі звернення опрацьовано та надано відповіді без порушення термінів розгляду.**