**Інформація**

**про роботу із зверненнями громадян Широківської сільської військової адміністрації Щастинського району Луганської області за 2024 рік**

Протягом 2024 року до Широківської СВА надійшло 192 звернення, з яких:

- 158 за допомогою засобів телефонного зв’язку;

- 28 електронною поштою;

- 6 на особистому прийомі.

Найбільше питання, що порушували у зверненнях стосувались:

1. соціального захисту – 94 %
2. житлової політики – 2 %
3. праці та заробітної плати – 1,5 % (3 звернення)
4. діяльності органів місцевого самоврядування – 1 %
5. освіти і науки – 1 % (2 звернення)
6. охорони здоров’я – 0,5 % (1 звернення)

За результатами розгляду звернень:

* вирішено позитивно – 58,3 % (112 звернень);
* надано роз’яснення – 41,7 % (80 звернень);

Повторних звернень громадян протягом 2024 року не надходило.

Факти недодержання вимог законодавства про звернення громадян в Широківській СВА відсутні.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»:

До абз.2 пункту 1 Указу:

В Широківській СВА на постійній основі вживаються заходи щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, порушення строків розгляду, установлених законодавством та безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.

На нараді начальника Широківської СВА 24.12.2024 року Відділом з інформаційної політики, діловодства, контролю та звернень громадян (далі – Відділ) було надано звіт про підсумки роботи із зверненнями громадян в адміністрації за 2024 рік. Всі отримані звернення громадян на адресу Широківської СВА розглянуто у терміни, згідно з чинним законодавством.

До абз.3 пункту 1 Указу:

Протягом 2024 року із загальної кількості отриманих звернень громадян позитивно вирішено 58,3 % та на 41,7 % надано роз’яснення згідно з чинним законодавством.

Випадки визнання заяв чи скарг громадян необґрунтованими відсутні. Відповіді на звернення громадян надавалися із роз'ясненням порядку їх оскарження прийнятих за ними рішень.

До абз.4 пункту 1 Указу:

В Широківській СВА створені умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надані можливості ознайомитись з матеріалами перевірок відповідних звернень.

До абз.5 пункту 1 Указу:

Питання розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України знаходяться під особистим контролем начальника Широківської СВА. Звернень від зазначеної категорії громадян не надходило.

Протягом 2024 року начальником Широківської СВА проведено 6 особистих прийомів громадян, на яких були надані роз’яснення.

За звітний період до Широківської СВА від осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, учасників війни надійшло 45 звернень, які вирішено позитивно.

До абз.6 пункту 1 Указу:

В Широківській СВА вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів, та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки приділяється особлива увага начальника Широківської СВА.

Протягом 2024 року до Широківської СВА звернень від ветеранів праці, осіб з інвалідністю, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, одиноких матерів не надходило.

Від осіб пенсійного віку протягом звітного періоду надійшло 8 звернень, від багатодітної сім’ї 1, від внутрішньо переміщених осіб 192.

Всі вищезазначені звернення розглянуто та надано роз’яснення, відповідно до вимог чинного законодавства.

До абз.7 пункту 1 Указу:

Відділом надається методична допомога щодо розгляду звернень громадян та здійснюється щоденний моніторинг виконання структурними підрозділами адміністрації доручень, наданих начальником Широківської СВА та його заступником.

Начальнику Широківської СВА Відділом надаються щомісячні, щоквартальні інформаційно - аналітичні звіти щодо роботи із зверненнями громадян.

До абз.8 пункту 1 Указу:

Протягом 2024 року до Широківської СВА повторних звернень не надходило.

До абз.9 пункту 1 Указу:

Протягом 2024 року факти недодержання вимог законодавства про звернення громадян в Широківській СВА відсутні.

До абз.10 пункту 1 Указу:

З метою оперативного опрацювання звернень громадян в Широківській СВА діє «гаряча лінія», яка забезпечує прийняття, попереднє опрацювання та надсилання на розгляд до структурних підрозділів адміністрації звернень громадян. Також, у Відділі соціального захисту населення діє телефон для прийому звернень від громадян із соціальних питань.

Протягом звітного періоду надійшло 158 звернень, з яких: на «гарячу лінію» Широківської СВА 34 звернення та на телефон Відділу соціального захисту населення 124. На всі звернення надано роз’яснення.

Робота Широківської СВА, зокрема й надання роз’яснень з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом громадян постійно висвітлюється на офіційних інтернет ресурсах адміністрації.

До пункту 2 Указу:

Начальником Широківської СВА здійснюється постійний моніторинг додержання законодавства з питань звернень громадян. Щоквартально надаються звіти та інформаційні матеріали за підсумками проведеної роботи з питань звернень громадян Щастинській районній державній адміністрації Щастинській районній військовій адміністрації.

До пункту 3 Указу:

Вирішення питань (звернень), яким необхідно приділити особливу увагу здійснюється на нарадах під головуванням начальника Широківської СВА. Протягом звітного періоду зазначені випадки відсутні.

До пункту 5 Указу:

На офіційному сайті Широківської СВА оприлюднюється щоквартальні звіти про роботу із зверненнями громадян.

Постійно аналізуються питання, що порушуються у зверненнях громадян. В звітному періоді повторних звернень не надходило.

До пункту 6 Указу:

Графік особистого прийому громадян начальником Широківської СВА та його заступником на 2024 рік, затверджено розпорядженням від 26.01.2024 року № 01-01/07.