

Про стан роботи з розгляду звернень
громадян в Луцькій районній державній
адміністрації за I півріччя 2026 року

Повідомляємо, що протягом I півріччя 2026 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 2025 рік було заслухано на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 19 січня 2026 року № 3) та про стан роботи зі зверненнями громадян за I квартал 2026 року - на нараді у керівника апарату райдержадміністрації (протокол від 06 квітня 2026 року № 14). Надано відповідні доручення та вказано на повноту та грамотність при підготовці відповідей заявникам та вищестоящим органам влади.

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.

Відповідно до затвердженого графіка у I півріччі 2026 року проведено 24 «прямі телефонні лінії».

У I півріччі 2026 року до районної державної адміністрації надійшло 146 звернень громадян (у 2025 році - 185 звернень, що на 39 звернень менше). 61 звернення надійшло до райдержадміністрації через вищестоящі органи влади (надіслані через обласну військову адміністрацію), в тому числі: на урядову «гарячу лінію» звернулось 53 громадян (у 2026 році - 105 громадян, що на 52 звернення менше); 7 звернень надіслані на адресу обласної державної адміністрації: 1 звернення надіслано з департаменту соціального захисту населення обласної державної адміністрації.

За цей період надійшло 4 колективних звернення.

Від пільгових категорій громадян (пенсіонерів, багатодітних сімей, інвалідів, учасників бойових дій та учасників АТО, внутрішньо переміщених осіб, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи) у I півріччі 2026 року надійшло 80 звернень (у 2025 році надійшло 54 звернення).

Всього до райдержадміністрації звернулося 290 громадян.

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

- соціального захисту - 59 звернень (114 – у 2025 році), з них: надання одноразової грошової допомоги на лікування та придбання медикаментів, виділення путівок на санаторно-курортне лікування та оздоровлення дітей, збільшення розміру виплати соціальної допомоги на проживання, видачі

посвідчень потерпілим внаслідок Чорнобильської катастрофи, надання гуманітарної допомоги продуктами харчування, засобами гігієни, одягом, з питань опіки та догляду за непрацездатними особами, тощо;

- комунального господарства та житлової політики - 29 звернень, (16 – у 2025 році) – про ремонт доріг, відновлення вуличного освітлення, постачання електроенергії, відновлення водопостачання, облаштування зупинок громадського транспорту та інше;

- аграрної політики і земельних відносин - 8 звернень (у 2025 році - 8) – надання роз'яснення щодо оформлення земельних ділянок, надання земельних ділянок пільговим категоріям громадян, забезпечення проїзду до земельної ділянки, питання розпаювання земель та інші.

Результати аналізу свідчать, що найбільше звернень надійшло від громадян, які проживають на територіях таких територіальних громад: Колківської – 39 звернень, Берестечківської – 21, Боратинської – 16, Горохівської – 11, Рожищенської – 8, Олицької – 7, Городищенської та Торчинської по 6 звернень, Підгайцівської – 5, Ківерцівської – 4, Цуманської та Копачівської – 3 звернення, Мар'янівської – 2, Доросинівської – 1 звернення.

За результатами розгляду у 1 півріччі 2026 року 34 звернень вирішено позитивно, на 87 – надано роз'яснення, а 25 звернень перебуває на контролі до вирішення.

Протягом I півріччя 2026 року до райдержадміністрації надійшло 5 повторних звернень, що на 2 більше ніж у аналогічному періоді 2025 року (3). 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 комісії з питань розгляду звернень громадян в 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 I півріччі 2026 року проведено 6 засідань комісії. За цей період проведено 6 «Днів контролю» з вивчення звернень громадян, які надійшли на урядову «гарячу лінію».

Протягом I півріччя 2026 року було проведено перевірки дотримання вимог чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян в Копачівській сільській раді, Ківерцівській міській раді, у відділах фінансів та економічної діяльності та агропромислового розвитку райдержадміністрації.

На виконання розпорядження голови районної державної адміністрації від 06 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 2025 рік в управліннях соціальної та ветеранської політики, гуманітарної політики райдержадміністрації, службі у справах дітей

райдержадміністрації, архівному відділі, відділі фінансів, відділі інфраструктури, житлово-комунального господарства, екології, організації діяльності надання адміністративних послуг райдержадміністрації.

Було надано методичну допомогу працівникам управління соціальної та ветеранської політики райдержадміністрації, відділу фінансів райдержадміністрації, відділу інфраструктури, житлово-комунального господарства, екології, організації діяльності надання адміністративних послуг райдержадміністрації та працівникам відділу економічної діяльності та агропромислового розвитку райдержадміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян в електронній системі АСКОД та дотримання контрольних термінів.

З метою недопущення порушень термінів розгляду заяв, скарг та пропозицій громадян головним спеціалістом відділу організаційної роботи, контролю, документообігу та роботи із зверненнями громадян 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 6 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 організаційної роботи,

контролю, документообігу та роботи
зверненнями громадян апарату
райдержадміністрації