**ДОВІДКА**

**про роботу із зверненнями громадян, що надійшли на розгляд до Київської обласної державної адміністрації та про виконання вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008**

**у 2016 році**

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 7 лютого 2008 року   
№ 109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, інших законодавчих та нормативно-правових актів з питань організації роботи зі зверненнями громадян Київська обласна державна адміністрація проводить роботу стосовно реалізації громадянами конституційного права на звернення, здійснює системні заходи щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян, ґрунтовного та всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами перед органами виконавчої влади, усунення причин, що породжують скарги громадян, забезпечення відкритості і гласності діяльності місцевих органів влади.

Питання організації роботи зі зверненнями громадян у 2015 році та підвищення її ефективності у 2016 році розглянуто на засіданні колегії Київської обласної державної адміністрації 26 лютого 2016 року, 06.06.2016 на апаратній нараді у голови Київської обласної державної адміністрації за період з 01.01.2016 по 25.05.2016 у порівнянні з аналогічним періодом 2015 року та щопонеділка на апаратних нарадах у голови облдержадміністрації надавалась інформація стосовно порушення термінів розгляду звернень громадян.

Забезпечено проведення засідань постійно діючої обласної комісії з питань розгляду звернень громадян при Київській облдержадміністрації. У 2016 році проведено два таких засідання.

Керівництвом облдержадміністрації проведено 153 особистий прийом громадян, у тому числі 69 – виїзних. На особистих прийомах розглянуто 600 звернень (або 12% від загальної кількості). У порівнянні з минулим роком кількість таких звернень зменшилась на 154 звернення.

Згідно з графіком особистий прийом голови адміністрації та його заступників проводиться не рідше чотирьох разів на місяць, у тому числі два особистих виїзних прийоми за місцем роботи і проживання громадян, які здійснювались упродовж 2016 року.

Забезпечено щомісячне особисте звітування керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, голів райдержадміністрацій, міських голів (міст обласного значення) перед головою облдержадміністрації про стан організації роботи зі зверненнями громадян та заходи щодо підвищення її ефективності.

Упродовж 2016 року згідно із затвердженим головою облдержадміністрації графіком відбулося особисте звітування перед головою облдержадміністрації 25 голів райдержадміністрацій, 10 керівників структурних підрозділів облдержадміністрації. За підсумками такого особистого звітування головою облдержадміністрації давалися відповідні доручення щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян.

Проводиться щоденний електронний моніторинг звернень громадян в облдержадміністрації, який дає можливість виявляти актуальні проблемні питання мешканців міст і районів області та вживати оперативні заходи щодо їх вирішення.

З метою надання громадянам роз’яснень в оперативному режимі з важливих питань життєдіяльності забезпечено проведення гарячих телефонних ліній в райдержадміністраціях, міськвиконкомах (міст обласного значення), структурних підрозділах облдержадміністрації. На телефон довіри до облдержадміністрації за перше півріччя поточного року звернулося 132 громадянина, яким було надано відповідні роз’яснення.

Звернення громадян систематично аналізуються. Інформація про найважливіші суспільні проблеми, доповідається керівництву облдержадміністрації та аналізується на апаратних нарадах у голови Київської обласної державної адміністрації.

Упродовж 2016 року згідно із затвердженим графіком забезпечено проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян у 25 райдержадміністраціях. Перевірено стан організації роботи зі зверненнями громадян на відповідність вимогам чинного законодавства у 5 структурних підрозділах облдержадміністрації. Узагальнені матеріали з дорученнями керівництва облдержадміністрації надіслані на місця для вжиття заходів щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян.

Щомісяця проводились дні контролю, в рамках яких перевірено стан виконання доручень, наданих за результатами розгляду звернень громадян до органів державної влади України вищого рівня. Дні контролю відбулись у Богуславській, Білоцерківській, Баришівській, Макарівській, Києво-Святошинській, Ставищанській, Згурівській, Броварській, Фастівській та Володарській райдержадміністраціях, Бориспільському та Фастівському міськвиконкомах.

Забезпечується оприлюднення аналітичної інформації про підсумки роботи зі зверненнями громадян на веб-сайті облдержадміністрації.

Упродовж 2016 року до облдержадміністрації надійшло 4938 звернень, що на 207 звернень менше або на 4,0 % у порівнянні з минулим роком (у 2015 році - 5145 звернень).

З Адміністрації Президента України отримано 794 звернення від мешканців області або на 92 звернення менше ніж у минулому році (886 звернень); із Верховної Ради України надійшло 226 звернень проти – 238 у минулому році; із Кабінету Міністрів України – 534 звернення проти 406; міністерств – 260 проти 139.

Повторних звернень надійшло 553, що становить11,2% від загальної кількості; колективних – 492, або 10,0%.

Громадянами було порушено 4938 питань, головними з яких є питання:

соціального захисту – 912 звернень (18,5% від загальної кількості

питань);

аграрної політики і земельних відносин – 894 звернення (18,1%);

комунального господарства – 796 звернень (16,1%);

житлової політики – 549 звернень (11,1%);

транспорту та зв’язку – 350 звернень 7,1%);

охорони здоров’я – 216 звернень (4,4%);

екології та природних ресурсів – 107 звернень (2,2%);

освіти, наукової діяльності – 94 звернення (1,9%).

Питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку становлять – 1,6 %, праці і заробітної плати - 1,1%, діяльності місцевих органів виконавчої влади – 2,5%, діяльність органів місцевого самоврядування – 2,4%, тощо.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 7,1% від загальної кількості. Аналіз звернень за категоріями авторів свідчить, що значна частина звернень –659, або 13,3% від загальної кількості, надійшла від найменш соціально захищених категорій населення – інвалідів, ветеранів війни і праці, учасників бойових дій, членів багатодітних сімей, одиноких матерів та ліквідаторів наслідків аварії на Чорнобильській АЕС.

Під особистим контролем керівництва облдержадміністрації знаходяться звернення інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України та жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”. Розглянуто 26 звернень від інвалідів Великої Вітчизняної війни; 12 звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”.

Робота зі зверненнями громадян в облдержадміністрації є одним із пріоритетних напрямів, тому постійно вживаються заходи, спрямовані на застосування нових підходів до її організації. У рамках реалізації основних напрямів та пріоритетів Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 09 червня 2011 року № 589-р (зі змінами та доповненнями), забезпечено діяльність бюджетної установи „Київський обласний контактний центр”.

Як приклад, позитивного вирішення питань можна розглядати звернення громадян:

мешканки смт Коцюбинське Васіної О.Т. щодо відмови у призначенні їй житлової субсидії, питання вирішено позитивно, субсидія призначена у сумі 2841,12 грн.;

мешканки м. Яготин Сахон О.М. щодо виділення коштів у сумі 5000 грн для лікування дитини у приватному медичному закладі «Міжнародна клініка відновного лікування», дитині Карасюк Є.І., видане безкоштовне направлення з 08.02.2016 по 05.03.2016 на лікування у зазначену вище клініку за рахунок квоти, виділеної для Київської області із Міністерства охорони здоров’я України;

заявниці Заїці В.Р. комунальним закладом «Ставищанський районний центр первинної медико-санітарної допомоги» дитині запропоновано путівку №3314 в КЗ КОР «Обласний дитячий санаторій» селище Кичеєво у ендокринологічне відділення з 29.11. 2016 по 22.12.2016;

мешканки м. Березань Раєвської А.А. щодо надання допомоги на відновлення житлового приміщення після пожежі, Березанським міськвиконкомом надано 20,0 тис. грн. матеріальної допомоги, будівельні матеріали, сипучі суміші тощо;

мешканця Києво-Святошинського району Лабуніна В.К. стосовно надання матеріальної допомоги на проведення операції, заявнику виділено 5000 грн.;

мешканця Києво-Святошинського району Дубась П.Г. стосовно надання матеріальної допомоги на лікування, заявнику виділено 3000 грн.;

мешканця м. Березань Сидорчук С.М. щодо руху багатотоннажного транспорту, Березанським міськвиконкомом на будівництво об’їзної дороги з бюджету міста виділено 107 тис. грн.;

мешканця м. Бровари щодо неякісного надання послуг з опалення будинку, з 01.11.2016 квартира заявника опалюється відповідно до норм температурного режиму;

звернення Коваленко А.А. с. Старі Соколи Іванківського району щодо перебоїв у водопостачанні, 14.01.2016 було проведено ремонтні роботи та відновлено водопостачання населеного пункту;

звернення Ждан О.О. с. Мала Олександрівка Бориспільського району щодо відсутності вуличного освітлення, станом на 04.03.2016 по вул. Центральній освітлення відновлено.

За територіальною ознакою, найбільше звернень, до облдержадміністрації у 2016 році надійшло від мешканців міст Ірпінь, Київ, Біла Церква, Бровари, Києво-Святошинського, Вишгородського та Броварського районів.

Крім того, запроваджено прийом звернень громадян через веб-портал, де мешканці області мають можливість у зручний для них час залишити своє електронне звернення до голови облдержадміністрації.

Серед організаційних заходів облдержадміністрації, спрямованих на поліпшення роботи щодо розгляду звернень громадян, результативним є навчання в Центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій при Київській облдержадміністрації з питань організації роботи із зверненнями громадян.

Підсумки роботи із зверненнями громадян за 2016 рік свідчать, що відповідна робота в Київській області залишається пріоритетним напрямком діяльності і надалі буде забезпечено неухильне виконання нормативних актів України, спрямованих на реалізацію конституційного права громадян на звернення, а також буде приділена підвищена увага до звернень громадян, з урахуванням тих змін і подій, що відбулися в державі.

Заходи, що вживаються облдержадміністрацією при розгляді звернень громадян, сприяють упровадженню нових форм спілкування влади і громадян, досягненню прозорості дій, налагодженню ефективної взаємодії з громадськістю.

**О.Л. Горган**