**ДОВІДКА**

**про роботу із зверненнями громадян, що надійшли на розгляд до Київської обласної державної адміністрації та про виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008**

**у 2020 році**

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 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 із зверненнями громадян Київською обласною державною адміністрацією постійно проводиться робота стосовно реалізації громадянами їх конституційного права на звернення, здійснюються 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 2020 році заслуховувались на апаратних нарадах у голови Київської обласної державної адміністрації та надавалась інформація стосовно дотримання термінів розгляду звернень громадян для реагування та вжиття заходів.

Протягом 2020 року керівництвом облдержадміністрації проведено 42 особистих прийомів громадян, у тому числі 21 – виїзний. На особистих прийомах громадян розглянуто 143 звернення (3,5 % від загальної кількості звернень). Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 № 211 «Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» та доручення голови Київської облдержадміністрації від 13.03.2020 № 12-1 про заходи із забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя працівників Київської обласної державної адміністрації починаючи з 13 березня 2020 року особисті прийоми керівництвом облдержадміністрації призупинено.

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

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.

Керівництвом облдержадміністрації проводиться щоденний електронний моніторинг звернень громадян, що в свою чергу дає можливість виявляти актуальні проблемні питання мешканців міст і районів області та вживати оперативні заходи щодо їх вирішення.

В приміщенні облдержадміністрації на першому поверсі у вільному доступі знаходяться інформаційні стенди із актуальною інформацією про керівний склад Київської обласної державної адміністрації, її структурних та територіальних підрозділів. Також, вся зазначена інформація висвітлюється і в районних державних адміністраціях.

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 «гарячу» телефонну лінію до облдержадміністрації за 2020 рік звернулося 189 громадян (4,6 % від загальної кількості усіх звернень), яким надавалися відповідні роз’яснення в телефонному режимі, а ті з них, які потребували додаткового вивчення - розглядались в термін не більше 14 днів, про що заявників повідомлялось письмово.

Київською облдержадміністрацією контролюється стан організації роботи зі зверненнями громадян в райдержадміністраціях та містах обласного значення, відповідність вимогам чинного законодавства, надаються методичні та практичні рекомендації щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян та ведення Інструкції з діловодства.

Постійно забезпечується оприлюднення аналітичної інформації про стан роботи із зверненнями громадян на офіційному сайті облдержадміністрації.

Впродовж 2020 року до Київської обласної державної адміністрації надійшло 4085 звернень, що на 1194 звернення менше у порівнянні з минулим роком, серед них електронною поштою – 312.

Серед звернень, що надійшли на розгляд до облдержадміністрації, 1036 звернень вирішено позитивно, що становить 25,4 % від загальної кількості звернень.

Від Офісу Президента України отримано 553 звернення, що на 114 звернень більше, ніж у минулому році, Кабінету Міністрів України – 154 звернення проти 292, Верховної Ради України - 79 звернень проти – 55 у минулому році, міністерств – 946 проти 838.

За звітний період до Київської облдержадміністрації надійшло 1013 повторних звернень, що становить 25 % від загальної кількості, колективних звернень – 264, або 6,5 %.

Громадянами було порушено 4085 питань, головними серед яких є: екології та природних ресурсів – 801 (18 %), охорони здоров’я – 569 (14 %), комунального господарства – 473 (12 %), соціального захисту – 425 (10,5 %), аграрної політики і земельних відносин – 308 (7,5 %), транспорту та зв’язку – 185 (4,5 %), житлової політики – 181 (4,2 %).

Також, серед інших питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях, присутні питання: праці і заробітної плати – 103, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 100, сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 85, освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 60 тощо.

Кількість звернень, що надійшли від найменш соціально захищених категорій населення становить 726 звернень, що складає 18 % від загальної кількості, серед них від: інвалідів, ветеранів війни і праці, учасників бойових дій, членів багатодітних сімей, одиноких матерів та ліквідаторів наслідків аварії на Чорнобильській АЕС. Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень до Київської облдержадміністрації надійшло від інвалідів різних груп і становить 505 звернень або 12,4 % від загальної кількості.

Під особистим контролем керівництва облдержадміністрації знаходяться звернення від інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України та 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 09.06.2011 № 589-р (зі змінами та доповненнями), забезпечено діяльність бюджетної установи «Київський обласний контактний центр.

За територіальною ознакою, найбільше звернень, до облдержадміністрації у 2020 році надійшло від мешканців міст Ірпінь, Київ, Біла Церква, Києво – Святошинського, Броварського та Бородянського районів.

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.

На виконання пункту 5 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», головою облдержадміністрації затверджено графіки проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян та графіки проведення Дня контролю у райдержадміністраціях, містах обласного значення у 2020 році. Працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату Київської облдержадміністрації в дистанційному режимі проведено такі перевірки та у ході перевірок надано методичну та практичну допомогу з організації роботи зі зверненнями громадян та дотримання вимог чинного законодавства.

Головою облдержадміністрації затверджено графік особистого звітування перед керівництвом облдержадміністрації керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, голів райдержадміністрацій з питань роботи із зверненнями громадян у 2020 році.

При облдержадміністрації продовжує діяти постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян.

Підсумки роботи із зверненнями громадян за 2020 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 та спрямована робота із зверненнями громадян саме на задоволення потреб і запитів громадян, вирішення конкретних проблем.