**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 І півріччі 2017 року**

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 зі зверненнями громадян, Київська обласна державна адміністрація постійно проводить роботу стосовно реалізації громадянами їх 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 державної влади.

За перше півріччя 2017 року керівництвом облдержадміністрації проведено 74 особистих прийомів громадян, у тому числі 32 – виїзних. На особистих прийомах громадян розглянуто 113 звернень (або 5,2% від загальної кількості). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість таких звернень зменшилась на 165 звернень.

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

Відділом роботи із зверненнями громадян апарату Київської облдержадміністрації проводиться щоденний моніторинг звернень громадян в облдержадміністрації, який дозволяє виявити найактуальніші 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.

Звернення, що надходять на телефонну «гарячу лінію» розглядаються терміново, а ті з них, що потребують додаткового вивчення – впродовж 14 днів.

Інформація про організацію та розгляд звернень громадян щотижня подається керівництву облдержадміністрації та аналізується на апаратних нарадах у голови Київської облдержадміністрації.

Київською облдержадміністрацією забезпечується оприлюднення аналітичної інформації про підсумки роботи зі зверненнями громадян на офіційному веб-сайті адміністрації. Протягом першого півріччя 2017 року до облдержадміністрації надійшло 2188 звернень, що на 327 звернень менше, ніж за відповідний період 2016 року.

Від Адміністрації Президента України надійшло 248 звернень мешканців області проти 375 за аналогічний період минулого року, Кабінету Міністрів України – 197 (проти 224), Верховної Ради України – 102, Апарату Верховної Ради України - 41.

За звітний період до Київської обласної державної адміністрації надійшло 295 повторних звернень, що становить 13,5% від загальної кількості усіх звернень та 284 – колективних, або 13%.

Серед питань, порушених у зверненнях громадянами, найактуальнішими залишаються питання соціального захисту населення – 335 звернень, що становить 15,3% від загальної кількості питань, аграрної політики і земельних відносин – 325 (15%), комунального господарства - 322 (14,7%), екології та природних ресурсів – 225 (10,3%), транспорту та зв’язку – 151 (7%), житлової політики – 148 (6,8%), охорони здоров’я – 121 (5,5%).

Також, серед порушених громадянами питань, зустрічались питання діяльності центральних органів виконавчої влади (5 звернень), діяльності місцевих органів виконавчої влади (54 звернення), діяльності органів місцевого самоврядування (39 звернень).

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від інвалідів (І, ІІ, ІІІ груп) – 5,5% від загальної кількості, учасників та інвалідів війни,учасників бойових дій - 3%, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 2,5% .

Керівництвом облдержадміністрації приділяється значна увага розгляду звернень від інвалідів Великої Вітчизняної війни, ветеранів війни та праці, 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 перше півріччя 2017 року, кількість позитивно вирішених питань становить 4,2% від загальної кількості звернень, серед яких: мешканці м. Біла Церква Теплицькій Г.А. надано допомогу у проведенні протезування аортального клапану, гр. Кравцовій Т.М. та Бугаєнко М.І., мешканцям Білоцерківського району, надано допомогу в проведенні оперативного лікування в Інституті хірургії і трансплантології ім. Шалімова за бюджетні кошти, влаштовано в дитячий садочок сина учасника АТО Лаврьонова О.І., мешканця Бориспільського району.

До позитивно вирішених питань відносяться питання щодо ліквідації стихійних сміттєзвалищ в районах області: Києво-Святошинському, Кагарлицькому, Іванківському та м. Броварах.

За територіальною ознакою найбільше звернень до облдержадміністрації протягом звітного періоду надійшло від мешканців міст Ірпінь, Київ, Біла Церква та Києво-Святошинського, Броварського, Вишгородського районів.

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.

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 перше півріччя 2017 року 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 керівництвом облдержадміністрації при розгляді звернень громадян, сприяють впровадженню нових форм спілкування влади і громадян, досягненню прозорості дій, налагодженню ефективної взаємодії з громадськістю.