**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 2019 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.

Протягом І півріччя 2019 року керівництвом облдержадміністрації проведено 84 особистих прийомів громадян, у тому числі 42 – виїзних. На особистих прийомах громадян розглянуто 202 звернення (8,7 % від загальної кількості звернень).

Головою облдержадміністрації затверджено графіки особистих та особистих виїзних прийомів, які відбуваються згідно чинного законодавства.

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 звітного періоду до облдержадміністрації надійшло 2343 звернень, що на 123 звернення більше, ніж за аналогічний період 2018 року.

Від Адміністрації Президента України надійшло 314 звернень мешканців області проти 248 за відповідний період минулого року, Кабінету Міністрів України – 160 (проти 268), Верховної Ради України – 37, Апарату Верховної Ради України - 23.

За І півріччя 2019 року до Київської обласної державної адміністрації надійшло 312 повторних звернень, що становить 13 % від загальної кількості усіх звернень та 172 – колективних, або 7 %.

Серед питань, порушених у зверненнях громадянами, найактуальнішими є питання соціальної політики та соціального захисту – 443 звернення, що становить 19 % від загальної кількості питань, екології та природних ресурсів – 356 (15 %), комунального господарства – 300 (12,9 %), аграрної політики і земельних відносин - 285 (12,2 %), охорони здоров’я – 171 (7,3 %), транспорту та зв’язку – 151 (6,5 %), житлової політики – 111 (4,7 %).

Також, серед порушених громадянами питань, зустрічались питання сім’ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту (44 звернення), освіти, наукової, науково – технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності (33 звернення), діяльності місцевих органів виконавчої влади (20 звернень), діяльності органів місцевого самоврядування (42 звернення).

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від інвалідів І, ІІ, ІІІ груп – 57 звернень, що становить 2,5 % від загальної кількості усіх звернень, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи та членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 1,3 % (32 звернення).

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» (2 звернення).

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 2019 року, кількість позитивно вирішених питань становить 10 % від загальної кількості звернень. Основу кількість таких питань становлять питання ліквідації стихійних сміттєзвалищ в районах області: Києво - Святошинському, Вишгородському, Іванківському та м. Броварах, а також надання матеріальної допомоги у рамках програми «Турбота».

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

На виконання п. 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 перевірок додержання законодавства про звернення громадян та графіки проведення Дня контролю у райдержадміністраціях (містах обласного значення) у 2019 році.

Працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату Київської облдержадміністрації проведено таку перевірку та у ході перевірки 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 2019 році.

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

Підсумки роботи із зверненнями громадян за перше півріччя 2019 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.