**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 2020 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, Київською обласною державною адміністрацією постійно проводиться робота стосовно реалізації громадянами їх конституційного права на звернення, здійснюються 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 січня-березня 2020 року керівництвом облдержадміністрації проведено 42 особистих прийомів громадян, у тому числі 21 – виїзний. На особистих прийомах громадян розглянуто 143 звернення (6,5 % 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.

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.

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.

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 систематично забезпечується оприлюднення аналітичної інформації про підсумки роботи зі зверненнями громадян на офіційному веб - сайті адміністрації.

Протягом звітного періоду до облдержадміністрації надійшло 2186 звернень, що на 157 звернень менше, ніж за аналогічний період 2019 року.

Від Офісу Президента України надійшло 323 звернення мешканців області проти 314 за відповідний період минулого року, Кабінету Міністрів України – 91 (проти 160), Верховної Ради України – 10, Апарату Верховної Ради України - 43.

За І півріччя 2020 року до Київської обласної державної адміністрації надійшло 536 повторних звернень, що становить 24,5 % від загальної кількості усіх звернень та 136 – колективних, або 6,2 %. Збільшення кількості повторних звернень пояснюється збільшенням кількості питань з екології та природних ресурсів – 601 звернення (27,5 %).

На другому місці, за актуальністю питань, є питання охорони здоров’я – 347 звернень, що становить 16 % від загальної кількості питань. Також, вагому частку питань, що хвилювали мешканців області, займають питання: соціальної політики та соціального захисту населення – 327 звернень (15 %), комунального господарства – 172 (7,9 %), аграрної політики і земельних відносин – 145 (6,7 %), житлової політики – 88 (4 %).

Серед інших питань зустрічались питання праці і заробітної плати (66 звернень), сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей (36 звернень), транспорту і зв’язку (32 звернення), інші питання (питання не зрозумілого характеру) – 255 звернень.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від інвалідів І, ІІ, ІІІ груп – 261 звернення, що становить 12 % від загальної кількості усіх звернень, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 238 звернень (11 %), багатодітних сімей, одиноких матерів – 134 (6,2 %).

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 2020 року, кількість позитивно вирішених питань становить 11,2 % від загальної кількості звернень. Основу кількість таких питань становлять питання ліквідації стихійних сміттєзвалищ в районах області: Києво - Святошинському, Вишгородському, Обухівському 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, Броварського та 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. Кількість таких звернень становить 140 або 6,5 % від загальної кількості усіх звернень.

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 у Київській обласній державній адміністрації за перше півріччя 2020 року свідчать, що відповідна робота залишається пріоритетним напрямком діяльності і надалі забезпечуватиметься неухильне виконання нормативних актів України, спрямованих на реалізацію конституційного права громадян на звернення, а також керівництвом облдержадміністрації і на далі вживатимуться усі заходи та належна увага до організації та роботи із звернень громадян в області, з урахуванням тих змін і подій, що відбуваються 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.

Облдержадміністрація роботу із зверненнями громадян спрямувала на задоволення потреб і запитів громадян, вирішення конкретних проблем. Особлива увага при цьому приділяється найменш соціально захищеним категоріям громадян.

Керівництво облдержадміністрації і надалі буде приділяти особливу увагу питання розгляду звернень громадян, організації їх особистого прийому, вживати заходів до усунення причин, що породжують скарги, систематично аналізувати та інформувати громадян області про цю роботу.