**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 2021 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.

Відділом роботи із зверненнями громадян апарату Київської обласної державної адміністрації проводиться щоденний моніторинг звернень громадян які надходять до облдержадміністрації, що 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 районних державних адміністраціях та структурних підрозділах облдержадміністрації.

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

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

Інформація про організацію та розгляд звернень громадян щотижня аналізується та подається керівництву 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 1477 звернень, що на 709 звернень менше, ніж за аналогічний період 2020 року. З урахуванням колективних звернень, з пропозиціями, заявами і скаргами до Київської обласної державної адміністрації звернулось - 6244 осіб.

Разом із супровідним листом від Офісу Президента України надійшло 208 звернень від мешканців області (323 за відповідний період минулого року), Кабінету Міністрів України – 59 звернень від мешканців області (91 за відповідний період минулого року), Верховної Ради України – 6 звернень від мешканців області (10 за відповідний період минулого року), Апарату Верховної Ради України – 55 звернень від мешканців області (43 за відповідний період минулого року).

За І півріччя 2021 року до Київської обласної державної адміністрації надійшло 341 повторних звернень, що становить 23 % від загальної кількості усіх звернень та 84 – колективних, або 5,7 %.

На першому місці за тематикою звернень є питання екології та природних ресурсів – 366 звернення (24,8 %).

На другому місці – питання соціальної політики та соціального захисту населення: 208 звернень (14,5 %); комунального господарства – 177 звернень   
(12%). Також, вагому частку питань, що хвилювали мешканців області, займають питання: аграрної політики і земельних відносин: 161 звернення (11%), житлової політики - 85 звернень (5,7 %), та питання охорони здоров’я – 82 звернення   
(5,5 %).

Серед інших питань – звернення транспорту і зв’язку (78 звернень), праці і заробітної плати (38 звернень), сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей (29 звернень), інші питання – 228 звернень.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від інвалідів І, ІІ, ІІІ груп – 204 звернення та учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 203, що становить 13,7 % від загальної кількості усіх звернень, багатодітних сімей, одиноких матерів – 175 (11,8 %).

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».

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 12.08.2009   
 № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр» обласна державна адміністрація проводить первинний розгляд звернень громадян із зазначенням термінів виконання, які надійшли від Державної установи «Урядовий контактний центр» та надає допомогу у вирішенні питань, які надходять на урядову «гарячу лінію» від мешканців Київської області. За перше півріччя 2021 року державною установою «Урядовий контактний центр» було надіслано для розгляду за належністю та для інформування про вжиті заходи 42 звернення громадян, що на 7 звернень більше, ніж за відповідний період 2020 року.

За перше півріччя 2021 року кількість позитивно вирішених питань становить 9,7 % від загальної кількості звернень. Основу кількість таких звернень становлять питання ліквідації стихійних сміттєзвалищ в районах області, зокрема Бучанському, Бориспільському, Обухівському а також надання матеріальної допомоги у рамках програми «Турбота».

За територіальною ознакою найбільше звернень до облдержадміністрації протягом звітного періоду надійшло від мешканців Бучанського, Білоцерківського, Броварського та Вишгородського районів.

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», постанови Кабінету Міністрів України від 09.12.2020 № 1236 «Про встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2», протоколу Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 31.08.2020 № 15, розпорядження голови Київської обласної державної адміністрації від 31.07.2020 № 368 «Про встановлення карантину та запровадження посилених протиепідемічних заходів на території Київської області або її окремих адміністративно- територіальних одиницях із значним поширенням гострої респіраторної хвороби COVID-19», пункту 19 протоколу позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10.03.2020 № 2 та доручення голови Київської облдержадміністрації від 13.03.2020 № 12-1 про заходи із забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя працівників Київської обласної державної адміністрації а також з метою запобігання можливого поширення гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, тимчасово, на період дії карантину до особливого розпорядження 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. Кількість таких звернень становить 275 або 18,6 % від загальної кількості усіх звернень.

Серед організаційних заходів облдержадміністрації, спрямованих на поліпшення роботи щодо розгляду звернень громадян, результативним є навчання працівників у Регіональному центрі підвищення кваліфікації Київської області.

На виконання 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» працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату Київської облдержадміністрації в дистанційному режимі надано консультативну, методичну та практичну допомогу з організації роботи зі зверненнями громадян та дотримання вимог чинного законодавства.

Підсумки роботи із зверненнями громадян у Київській обласній державній адміністрації за перше півріччя 2021 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 комунікації 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.