**ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА**

**про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли на розгляд до Київської обласної державної адміністрації у 2021 році**

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», на виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року   
№ 109/2008 «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 відповідні організаційні та практичні заходи щодо забезпечення системної роботи із зверненнями громадян, ґрунтовного та всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами перед органами виконавчої влади, усунення причин, що породжують скарги громадян, забезпечення відкритості та гласності діяльності місцевих органів влади.

Основний комплекс організаційних завдань по роботі із зверненнями громадян у 2021 році було реалізовано.

Здійснювався обов’язковий моніторинг стану розгляду та виконання резолюцій за зверненнями громадян в облдержадміністрації, контроль стану організації роботи зі зверненнями громадян в райдержадміністраціях та в межах повноважень у територіальних громадах області.

З метою надання громадянам роз’яснень, в оперативному режимі, з важливих питань життєдіяльності працювали телефонні «гарячі лінії» у райдержадміністраціях, міськвиконкомах, структурних підрозділах облдержадміністрації.

Протягом 2021 року до електронної бази Megapolis.Doc.Net для подальшого розгляду внесено 109 звернень громадян, що надійшли за телефоном «гарячої лінії» облдержадміністрації.

Інформація щодо організації роботи із зверненнями громадян, контактні дані, графіки особистих прийомів в облдержадміністрації оприлюднювалися на офіційному вебсайті адміністрації. При облдержадміністрації продовжує діяти постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян.

Разом з тим слід зауважити, що з метою запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 (COVID-19), на період дії карантину, встановленого постановою Кабінету Міністрів України від 9 грудня 2020 року № 1236 (зі змінами), якою продовжено дію карантину, встановленого постановами Кабінету Міністрів України  
від 11 березня 2020 року № 211, від 20 травня 2020 року [№ 392](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/392-2020-%D0%BF), від 22 липня   
2020 року [№ 641](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/641-2020-%D0%BF), та згідно з пунктом 19 протоколу позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10 березня 2020 року № 2 «Про стан забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя населення України та заходів стосовно стабілізації епідемічної ситуації, спричиненої коронавірусом COVID-19», встановленням відповідних обмежувальних заходів, а також доручення голови Київської облдержадміністрації від 13.03.2020 № 12-1 про заходи із забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя працівників Київської обласної державної адміністрації та громадян, до особливого розпорядження, було тимчасово призупинено проведення особистих прийомів громадян, а також виїзних прийомів керівництва облдержадміністрації.

Протягом 2021 року до Київської обласної державної адміністрації надійшло 3144 звернення, що на 941 звернення менше у порівнянні з 2020 роком. Із загальної кількості звернень: 2439 (77,6%) надійшли поштою,   
596 (19%) – електронною поштою, 109 (3,4%) склали усні звернення. Через урядову «гарячу лінію» та Київський регіональний контактний центр надійшло 119 звернень громадян (або 3,8%).

При цьому (з урахуванням колективних звернень) звернулося понад   
15 тис. громадян.

Варто зазначити, що після внесення відповідних змін до Закону України «Про звернення громадян» все більше заявників користується можливістю надіслати заяви, пропозиції та скарги за допомогою електронної пошти або скористатися заповненням електронної форми.

Від Офісу Президента України до Київської облдержадміністрації надійшло 675 звернень, що на 122 звернення більше, ніж у 2020 році (553), або +22% до попереднього року, від Кабінету Міністрів України – 134 звернення (проти 154), значно збільшилася кількість звернень, надісланих від Верховної Ради України, – 193 звернення проти 79 у 2020 році (збільшення у 2,44 рази), а також зменшилася більш ніж удвічі кількість звернень, що надійшли від міністерств України – 419 проти 946 звернень минулого року.

За звітний період до Київської обласної державної адміністрації надійшло 624 повторних звернення (проти 1013 за 2020 рік), що становить 19,8% від загальної кількості усіх звернень (-38,4% до попереднього року), та 228 – колективних (проти 264 за минулий рік), або 7,3% (-13,6% у порівнянні до   
2020 року). Зменшення кількості повторних звернень можливо пояснюється тим, що відповідні заявники зверталися за територіальною ознакою до новосформованих у 2020 році органів місцевого самоврядування відповідних територіальних громад, а також істотним зменшенням кількості питань щодо екології і природних ресурсів – з 801 до 555 у 2021 році (-30,7% від кількості у   
2020 році).

Значна частина звернень громадян у 2021 році надійшла до Київської обласної державної адміністрації відгромадян,які потребують соціального захисту та підтримки – 1250 звернень (39,8% від загальної кількості звернень), що на 72,2% більше, ніж у 2020 році (726 звернень).

Аналіз статистичних даних за категоріями заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло за такими категоріями авторів, зокрема:

* від осіб з інвалідністю І, ІІ і ІІІ груп – 538 звернень, або 17,1% від усіх звернень за 2021 рік (+6,5% до 2020 року);
* від осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни та бойових дій – 195 звернень, або 6,2% від усіх звернень 2021 року (значне збільшення порівняно з 34 зверненнями у 2020 році);
* від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, що мають звання «Мати-героїня» – 178 звернень, або 5,7% усіх звернень 2021 року (+81,6% до 2020 року);
* від ветеранів праці – 77 звернень, або 2,4% (збільшення у порівнянні з   
  2020 роком - 25 звернень);
* від дітей війни – 24 звернення, або 0,8% усіх звернень 2021 року;
* від учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 238 звернень, або 7,6% звернень 2021 року (значне збільшення у порівнянні з минулим роком, у якому кількість звернень від цієї категорії громадян становила 64).

Основними питаннями цих категорій громадян були: питання соціального захисту, отримання матеріальної допомоги, земельні питання, питання охорони здоров’я, пенсійного забезпечення.

Аналізуючи структуру питань за зверненнями громадян, що надійшли до Київської обласної державної адміністрації, за їх актуальністю можна зазначити, насамперед, питання екології та природних ресурсів, комунального господарства, аграрної політики та земельних відносин, соціального захисту та житлової політики.

Найчастішеу 2021 році громадянипорушували у своїх зверненняхпитання щодо екології та природних ресурсів – 555 зверненьозначеної тематики(17,7% від загальної кількості звернень).

Кількість цих звернень зменшилася на 30,7% порівняно з показником попереднього року (у 2020 році – 801 звернення), але залишається на першому місці. Проблеми, які найбільш часто порушувалися заявниками стосувалися порушень природоохоронного законодавства, виявлення та вимоги ліквідації стихійних сміттєзвалищ, виявлення джерел забруднення атмосферного повітря, надання дозволів тощо.

На другому місці за актуальністю, – питання комунального господарства (були на третьому місці у 2020 році) – 539 звернень, що складає 17,1%, тобто їх кількість збільшилася у порівнянні з попереднім роком на 14 % (у 2020 році – 473 звернення).

Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися питання плати за житло та комунальні послуги, у тому числі підвищення тарифів, неправомірних, на думку заявників, нарахувань за житлово-комунальні послуги, порушення законодавства надавачами послуг, отримання послуг неналежної якості, санітарного стану, благоустрою населених пунктів, ремонту доріг, оформлення субсидій для відшкодування витрат на житлово-комунальні послуги, експлуатації та ремонту житла, стосовно відсутності та неякісного надання послуги електропостачання і централізованого опалення.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання аграрної політики і земельних відносин (у 2020 році були на п’ятій позиції) – 468 звернень, або 14,9% від загальної кількості звернень 2021 року. Кількість цих звернень зросла на 51,9% у порівнянні з 2020 роком (308 звернень).

Питаннями, які найчастіше порушувалися громадянами у зверненнях були питання виділення земельних ділянок, паювання земель та видачі майнових паїв, індивідуального землекористування, питання приватизації земельних ділянок, отримання дозволів на розробку документації, неправомірних дій посадових осіб органів місцевої виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо виділення земельних ділянок, встановлення меж земельних ділянок і навіть населених пунктів тощо.

На четвертому місці у 2021 році за актуальністю залишаються як і у   
2020 році питання соціального захисту – 407 звернень, що складає 12,9% від загальної кількості звернень, що надійшли у 2021 році. Кількість цих питань зменшилася на 4,2%, порівняно із попереднім роком (у 2020 році – 425 звернень).

Найчастіше в цій тематичній групі порушувалися питання: надання матеріальної допомоги, призначення та перегляду розміру пенсій, виплати пенсії, призначення і виплати соціальної допомоги, питання соціального забезпечення учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, соціальні питання учасників бойових дій тощо.

П’яте місце за актуальністю посіли питанняжитлової політики **–**   
151 звернення у 2021 році,що складає 4,8%від загальної кількості порушених питань. У порівнянні з попереднім роком, кількість цих звернень зменшилася на 16,6% (у 2020 році – 181 звернення, сьоме місце за актуальністю).

До цієї тематичної групи найчастіше належали питання забезпечення житлом, поліпшення житлових умов, порушення житлового законодавства, питання приватизації житла в гуртожитках, участь у житлових програмах тощо.

Питання охорони здоров’яу 2021 роціперебувають на шостому місці   
(друге місце у 2020 році) – 143 звернення, що складає4,5%від загальної кількості звернень 2021 року. Кількість цих питань суттєво зменшилася - на 74,9%, порівняно із 2020 роком (569 звернень).

Сьоме місце за актуальністю посіли питаннятранспорту та зв’язку **–**   
139 звернень у 2021 році,що складає 4,4%від загальної кількості порушених питань. У порівнянні з попереднім роком кількість цих звернень зменшилася на 24,9% (у 2020 році – 185 звернень, шосте місце за актуальністю).

На восьмому місці за актуальністю у 2021 році були питання, які порушували у зверненнях громадяни щодо забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації − 115питаньозначеної тематики, або3,7% від загальної кількості звернень. Кількість цих звернень збільшилася у 2021 році на 15% порівняно із показником попереднього року (у 2020 році – 100 звернень, або 2,4%).

Дев’яте місце за актуальністю питань у 2021 році посіли звернення щодо питань сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 111 звернень, або 3,5% від загальної кількості звернень. Спостерігається зростання кількості таких звернень на 30,6% у порівнянні з 2020 роком (85 звернень, десяте місце за актуальністю питань).

На десятому місці за актуальністю перебувають питання праці і заробітної плати – 55 звернень, що складає1,7%від загальної кількості звернень, що надійшли у 2021 році. Кількість цих питань зменшилася на 46,6% порівняно із показниками попереднього року (у 2020 році – 103 звернення, восьме місце).

Серед інших питань звернень слід зазначити такі: питання діяльності органів місцевого самоврядування - 54 звернення у 2021 році (1,7% звернень за рік, +58,8% до попереднього року (у 2020 році - 34 звернення); питання освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності - 33 звернення у 2021 році (1,0% звернень за рік, -45,0% від попереднього року (у 2020 році - 60 звернень); питання державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 23 звернення у 2021 році   
(0,7% звернень за рік, -73,6% від попереднього року (у 2020 році - 87 звернень); питання діяльності місцевих органів виконавчої влади – 18 звернень у 2021 році (0,6% звернень за рік, -60,9% від попереднього року (у 2020 році - 46 звернень); інші питання (питання незрозумілого характеру) – 331 звернення у 2021 році (10,5% звернень за рік, -46,2% від попереднього року (у 2020 році 615 звернень).

Аналіз надходження звернень громадяндо Київської обласної державної адміністрації протягом 2021 рокусвідчить, що їх кількість порівняно з   
2020 роком зменшилася на 23%, усі звернення надійшли поштою, електронною поштою та телефонним зв’язком, у тому числі через телефон «гарячої лінії» облдержадміністрації.

За підсумками 2021 року, кількість звернень до Київської обласної державної адміністрації від найменш соціально захищених категорій громадян збільшилася на 72,2% порівняно з попереднім роком.

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», які знаходяться під особистим контролем.

Аналіз результативності розгляду звернень, які надійшли до Київської облдержадміністрації у 2021 році, за інформацією структурних підрозділів як головних виконавців за зверненнями, свідчить, що 44,1% порушених у зверненнях питань вирішено позитивно, на 51,7% питань звернень – надано роз’яснення, 0% – відмовлено у задоволенні та за 4,1% зверненнями інше рішення відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон) (звернення повернуті авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону, або переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону, або не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону).

На довідковий телефон відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, телефон «гарячої лінії» та телефон довіри приймальні протягом 2021 року надійшло понад 2200 дзвінків із різних питань: надання довідкової інформації, уточнення номерів контактних телефонів, усні звернення громадян, щодо розгляду раніше надісланих звернень громадян та з інших питань.

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.

За територіальною ознакою найбільше звернень до облдержадміністрації у 2021 році надійшло від мешканців Бучанського, Бориспільського, Білоцерківського та Броварського районів.

Підсумки роботи із зверненнями громадян у Київській обласній державній адміністрації за 2021 рік свідчать, що відповідна робота залишається облдержадміністрації одним із пріоритетних напрямів, тому постійно вживаються заходи, спрямовані на застосування нових підходів до її організації діяльності і надалі забезпечуватиметься 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

Зазначаємо, що у рамках реалізації основних напрямів та пріоритетів Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 09 червня 2011 року № 589-р (зі змінами та доповненнями), забезпечено діяльність бюджетної установи «Київський обласний контактний центр».

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.

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.