**АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА про організацію роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації за ІІ квартал 2019 року**



За ІІ квартал 2019 року до облдержадміністрації надійшло 3836 звернень, що на 563 одиниці більше ніж за відповідний період 2018 року - 3273 звернення.

У структурі звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації, загалом домінують заяви.

Найбільші актуальні питання, що відображаються у зверненнях громадян, за звітний період це:

* питання соціального захисту – 1515 одиниць, або 39,5% від загальної кількості, за відповідний період 2018 року - 1229 одиниць або 37,5%;
* на другому місці, за кількістю, питання комунального господарства - 1333 одиниці, або 34,7%, за відповідний період 2018 року - 296 одиниць, або 9,1%;
* трійку найбільш поширених замикають питання охорони здоров'я – 268 одиниць, або 7,1%, за ІІ квартал 2018 року – 293 одиниці, або 8,9%;
* на четвертому місці, за кількістю, питання аграрної політики і земельних відносин – 127 одиниць, або 3,3%, за відповідний період 2018 року - 255 одиниць, або 7,8%;
* наступні, за актуальністю, питання транспорту і зв’язку – 85 одиниць, або 2,2% від загальної кількості, за відповідний період 2018 року – 129 одиниць, або 3,9%.

Як свідчить аналіз у зверненнях громадян найчастіше піднімаються питання соціального захисту - це питання надання матеріальної допомоги; отримання соціальних виплат, субсидій; призначення, перерахунку і виплати пенсій та інше.

На другому місці за кількістю знаходяться питання комунального господарства, вартості житлово-комунальних послуг; ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж тощо.

Трійку найпоширеніших замикають питання охорони здоров'я - це заяви громадян з проханням допомогти в оперативному та санаторно-курортному лікуванні, питання роботи медичних закладів, установ, проходження МСЕК та інші супутні питання.

Значна кількість питань земельних відносин - це питання щодо виділення земельних ділянок. Також хвилюють громадян питання соціального розвитку сіл, розрахунки за здані в оренду майнові і земельні паї та здану сільськогосподарську продукцію та інше.

Протягом ІІ кварталу 2019 року до облдержадміністрації надійшло 40 колективних звернень, що складає 1,0% від усіх звернень, або на 31 звернення менше ніж за відповідний період 2018 року - 71 звернення, або 2,2% від усіх звернень.

Найчастіше колективні заяви надходять від мешканців області з питань аграрної політики і земельних відносин, транспорту тощо.

За звітний період було 4 повторних звернення, або 0,1% від усіх звернень, а за ІІ квартал 2018 року їх було 33, або 1,0% від усіх звернень, зменшення кількості складає 29 одиниць.

816 одиниць, або 21,3% від усіх звернень за звітний період, зареєстрованих в обласній державній адміністрації, надійшло від соціально незахищених верств населення, тобто від багатодітних та одиноких матерів, інвалідів та учасників війни, дітей війни, пенсіонерів, за відповідний період 2018 року 1116 звернень (34,1%).

Зазначену категорію громадян непокоять питання отримання різних видів соціальних допомог, зокрема стосовно умов та порядку їх отримання, правильності нарахування пенсії, затримки виплати соціальних допомог, надання матеріальної допомоги та допомоги в лікуванні, вартість та якість надання комунальних послуг, розрахунків за здану сільськогосподарську продукцію (молоко, м’ясо) та інше.

За ІІ квартал 2019 року до обласної державної адміністрації звернулось 5557 громадян, а за ІІ квартал 2018 року ця цифра становила 7550 громадян.

На особистих прийомах громадян керівництвом обласної державної адміністрації за ІІ квартал цього року прийнято 23 звернення, це становить 0,6% від загальної кількості, за аналогічний період 2018 року прийнято 68 звернень, що становить 2,1%.

Від органів влади вищого рівня протягом ІІ кварталу 2019 року до обласної державної адміністрації надійшло 3510 звернень (в 2018 році – 2792).

За звітний період проведено перевірки додержання законодавства про звернення громадян в 12 районних державних адміністраціях відповідно до вимог затвердженої Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади. За наслідками перевірок складено відповідні довідки на ім’я керівника апарату облдержадміністрації, в яких проаналізовано роботу із зверненнями громадян та зазначено певні рекомендації щодо поліпшення роботи в районних державних адміністраціях. У всіх зазначених райдержадміністраціях рівень організації роботи із зверненнями громадян визнано позитивним.

На виконання п.5 Указу Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 щодо забезпечення щомісячного проведення дня контролю обласною державною адміністрацією, в рамках перевірок організації роботи із зверненнями громадян в райдержадміністраціях, за відповідний період 2019 року розглянуто стан виконання доручень керівництва по 3 зверненнях.

За звітний період проведено 3 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. Питання, які виносились на розгляд комісії, стосувались соціального захисту населення, зокрема: надання матеріальної допомоги на лікування.

Обласна державна адміністрація вживає відповідні заходи щодо висвітлення у засобах масової інформації області: телебаченні, радіо, періодичних виданнях та на офіційних веб-сайтах обласної державної адміністрації та її структурних підрозділів відомостей про організацію роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань.

Питання роботи із зверненнями громадян, організації їх особистого прийому знаходиться на постійному контролі керівництва облдержадміністрації.