**АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА**

**про організацію роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації за 2018 року**



 За 2018 рік до облдержадміністрації надійшло 15520 звернень, що на 1338 одиниць, або 8,6% більше ніж за 2017 рік (14182 звернення).

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

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

* питання соціального захисту – 7438 одиниць, або 47,9% від загальної кількості (за 2017 рік – 6075 одиниць, або 42,8%);
* на другому місці, за актуальністю, питання комунального господарства - 2771 одиниця, або 17,8% від загальної кількості (за 2017 рік – 3217 одиниць, або 22,7%);
* трійку найбільш поширених замикають питання охорони здоров'я – 1502 одиниці, що складає 9,7% від загальної кількості (за минулий, 2017 рік – 1001 одиниця, або 7,1%);
* четверте місце, за поширеністю, займають питання аграрної політики і земельних відносин – 885 одиниць, або 5,7% від загальної кількості (за 2017рік – 1006 одиниць, або 7,1%);
* на п’ятому місці, за актуальністю, питання транспорту і зв’язку – 577 одиниць (3,7%) (за 2017 рік – 464 одиниці, або 3,1%);
* наступна категорія, за актуальністю, питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності - 281 одиниця, або 1,8% від загальної кількості (за 2017рік - 294 одиниці, або 2,1%);
* питання праці і заробітної плати – 257 одиниць, або 1,7% від загальної кількості (за 2017 рік - 378 одиниць, або 2,7%).

 Як свідчить аналіз у зверненнях громадян найчастіше піднімаються питання соціального захисту - це питання надання субсидій; отримання соціальних виплат, матеріальної допомоги; 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.

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

Питання охорони здоров'я - це заяви громадян з проханням допомогти в оперативному та санаторно-курортному лікуванні, питання роботи медичних закладів, установ, проходження МСЕК тощо.

Кількість повторних звернень громадян протягом звітного року зафіксовано 75, за минулий, 2017 рік, їх було 218 одиниць. Для таких звернень громадян розроблені відповідні заходи, для надання додаткових роз’яснень з порушених питань та запобігання виникненню конфліктних ситуацій.

Протягом 2018 року до облдержадміністрації надійшло 221 колективне звернення, або 1,4% від усіх звернень, та на 6 звернень більше ніж за 2017 рік (215 звернень, або 1,5%).

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

5375 одиниць, або 34,6% 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 і пенсіонерів, за минулий, 2017 рік таких було 4374 звернення, або 30,8% від загальної кількості звернень громадян що надійшли до облдержадміністрації.

Зазначену категорію громадян непокоять питання отримання житлових субсидій на оплату комунальних послуг, різних видів соціальної допомоги, зокрема стосовно умов та порядку її отримання, правильності нарахування пенсії, затримки виплати соціальних допомог, надання матеріальної допомоги та допомоги в лікуванні, вартість і якість надання комунальних послуг та інше.

За 2018 рік до обласної державної адміністрації звернулось 27860 громадян, а за 2017 рік ця цифра становила 67070 громадян. Тобто, зменшення кількості громадян, що звернулись до обласної державної адміністрації становить 29210 чоловік.

На особистих прийомах керівництвом обласної державної адміністрації прийнято 214 звернень, це становить 1,4% від загальної кількості (в 2017 році –   156 звернень, або 1,1%).

Від органів влади вищого рівня впродовж 2018 року до обласної державної адміністрації надійшло 13771 звернення (в 2017 році – 12474 звернення).

За звітний період двічі проведено перевірки додержання законодавства про звернення громадян в кожній із 27 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 2018 рік розглянуто стан виконання доручень керівництва по 12 зверненням. Тематика питань стосувалась соціальних, житлово-комунальних, медичних та супутніх цим питанням.

За 2018 рік проведено 12 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. Питання, які виносились на розгляд комісії, стосувались соціального захисту населення, зокрема: призначення субсидій на оплату комунальних послуг, надання матеріальних допомог та виплати допомоги на лікування тощо.

Обласна державна адміністрація вживає відповідні заходи щодо висвітлення у засобах масової інформації області 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.