**АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА**

**про організацію роботи зі зверненнями громадян**

**в облдержадміністрації за І квартал 2018 року**

За І квартал 2018 року до облдержадміністрації надійшло 3357 звернень, що на 739 одиниць менше ніж за відповідний період 2017 року (4096 звернень).

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 – 1265 одиниць, або 37,7% від загальної кількості (за І квартал 2017 року - 2054 одиниці, або 50,1%);
* на другому місці, за кількістю, питання комунального господарства - 626 одиниць, або 18,6% від загальної кількості (за відповідний період 2017 року – 796 одиниць, або 19,4%);
* трійку найбільш поширених замикають питання житлової політики – 290 одиниць (8,6%) (за відповідний період 2017 року - 134 одиниці, або 3,3%);
* четверте місце займають питання аграрної політики і земельних відносин – 262 одиниці, або майже 7,8% (за відповідний період 2017 року – 204 одиниці, або майже 5,0%);
* наступні, за надходженням, питання охорони здоров'я – 230 одиниць (або 6,9%) (за І квартал 2017 року – 205 одиниць, або 5,0%);
* однакові, за кількістю, питання транспорту і зв’язку – 157 одиниць, або 4,7% від загальної кількості (за І квартал 2017 року - 134 одиниці, або 3,3%) та питання сім’ї, дітей, молоді, гендерної рівності та фізичної культури і спорту – 157 одиниць (або 4,7%) (за І квартал 2017 року – 18 одиниць, або 0,4%);
* питання праці і заробітної плати – 73 одиниці (2,2%) (за відповідний період 2017 року - 192 одиниці, або 4,7%).

Як свідчить аналіз у зверненнях громадян найбільшу частину займають 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, зокрема розчищення доріг від снігу, вартості житлово-комунальних послуг тощо.

Трійку найпоширеніших замикають питання житлової політики, ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж та інше.

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 тощо.

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.

Протягом І кварталу 2018 року до облдержадміністрації надійшло 56 колективних звернень, або 1,7% від усіх звернень, що на 7 звернень менше ніж за відповідний період 2017 року (63 звернення, або 1,5%).

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

За І квартал 2018 року зареєстровано 9 повторних звернень, а за аналогічний період 2017 року їх було 66, тобто їхня кількість зменшилася в 7,3 рази.

1156 одиниць, або 34,4% 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 2017 року (1097 звернень (26,8%).

Зазначену категорію громадян непокоять питання отримання 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 та якість надання комунальних послуг, розрахунків за здану сільськогосподарську продукцію (молоко, м’ясо) та інше.

За І квартал 2018 року до обласної державної адміністрації звернулось 5603 громадянина, а за І квартал 2017 року ця цифра становила 41536 громадян.

На особистих прийомах керівництвом обласної державної адміністрації прийнято 69 звернень, це становить 2,1% від загальної кількості (в 2017 році – 33 звернення, або 0,8%).

За звітний період проведено перевірки додержання законодавства про звернення громадян в 15 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 2018 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 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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_