**АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА**

**про організацію роботи зі зверненнями громадян**

**в облдержадміністрації  за  ІІ  квартал  2017  року**

За ІІ квартал 2017 року до облдержадміністрації надійшло 2905 звернень, що на 704 одиниці менше ніж за відповідний період 2016 року (3609 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 – 1032 одиниці, або 35,5% від загальної кількості (за відповідний період 2016 року - 1737 одиниці або 48,1%);
* на другому місці, за кількістю, питання комунального господарства - 736 одиниць (25,3%) (за відповідний період 2016 року - 615 одиниць, або 17,0%);
* трійку найбільш поширених замикають питання охорони здоров'я – 275 одиниць (9,5%) (за відповідний період 2016 року - 214 одиниць, або 5,9%);
* аграрної політики і земельних відносин – 253 одиниці, або 8,7% (за відповідний період 2016 року - 243 одиниці, або 6,7%);
* питання транспорту і зв’язку – 108 одиниць (3,7%) (за відповідний період 2016 року – 144 одиниці, або 4,0%);
* праці і заробітної плати – 77 одиниць (2,7%) (за відповідний період 2016 року - 107 одиниць, або 2,9%);
* питання освіти і науки за ІІ квартал поточного року становить 65 одиниць, або 2,2% (за відповідний період 2016 року - 50 одиниць, або 1,4%);
* житлової політики – 56 одиниць (1,9%)(за відповідний період 2016 року - 84 одиниці, або 2,3%).

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.

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

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.

Питання праці та заробітної плати – значна кількість питань цієї галузі викликана реорганізацією деяких установ, що призвело до скорочення робочих місць та заборгованості з виплати заробітної плати.

Протягом ІІ кварталу 2017 року до облдержадміністрації надійшло 69 колективних звернень, або 2,4% від усіх звернень, що на 1 звернення більше ніж за відповідний період 2016 року (68 звернень, або 1,9%).

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

За звітний період було 98 повторних звернення, а за ІІ квартал 2016 року їх було 3.

908 одиниць, або 31,2% 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 2016 року (1046 звернень (30,0%).

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 ІІ квартал 2017 року до обласної державної адміністрації звернулось 11314 громадян, а за ІІ квартал 2016 року ця цифра становила 12222 громадян.

На особистих прийомах керівництвом обласної державної адміністрації за ІІ квартал цього року прийнято 35 звернень, це становить 1,2% від загальної кількості, за аналогічний період 2016 року прийнято 47 звернень, що становить 1,3%.

Від органів влади вищого рівня протягом ІІ кварталу 2017 року до обласної державної адміністрації надійшло 3176 звернень (в 2016 році – 3176), в тому числі.

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 2016 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 під постійним контролем керівництва облдержадміністрації.