ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ДОВІКА
про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Запорізькій облдержадміністрації, райдержадміністраціях, виконавчих органах місцевого самоврядування області у 2018 році

І. Надходження звернень громадян до облдержадміністрації

Обласною державною адміністрацією протягом 2018 року здійснювалися заходи щодо забезпечення вимог Закону України «Про звернення громадян» та організації 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».

Упродовж 2018 року до облдержадміністрації надійшло **3553** звернення громадян. Із них письмових звернень - **3232** (з яких **395** електронних звернень) та **321** усне, які отримано під час проведення особистих/виїзних прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації. Порівняно з аналогічним періодом попереднього року відбулося незначне зменшення надходження звернень до облдержадміністрації – на 4,8 %.

Надходження звернень громадян через вищі органи державної влади України порівняно з минулорічним показником зросло на 11,0 відсотків (964 звернення у 2018 році проти 868 у 2017 році). Їх питома вага становить 27,1 відсотка від загальної кількості звернень. Найбільше звернень надійшло з Адміністрації Президента України – 480 (2017 рік – 469). Зросла кількість звернень із Кабінету Міністрів України – 248 проти 205 у 2017 році, міністерств та відомств 120 проти 117 у 2017 році, Верховної Ради України – 116 проти 77 у 2017 році.

Загалом, якщо врахувати у загальній кількості звернень також **21621** звернення, з якими жителі області звернулися на урядову «гарячу» телефонну лінію, та **13791** звернення на гарячу телефонну лінію облдержадміністрації, діяльність якої забезпечує комунальна установа «Запорізький обласний контактний центр», то загальна кількість звернень за 2018 рік становитиме **38965** звернень, що на 2,3 % більше аналогічного показника попереднього року **(додаток 1).**

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», домінують заяви (клопотання) – 94,9%. Скарги становлять 4,8 %, пропозиції (зауваження) – 0,3 %.

Більша частина звернень надійшла до облдержадміністрації (без врахування звернень на телефонні «гарячі» лінії) від жителів міст обласного значення 2424 звернень, або 68,2 % від загальної кількості звернень. Із них найбільше звернень надійшло від жителів міста Запоріжжя (2127 звернень, або 59,9 % від загальної кількості звернень).

Від жителів районів області надійшло 1052 звернення, або 29,6 % від загальної кількості звернень. Серед районів області найчастіше до органів

влади усіх рівнів зверталися жителі Запорізького (106 звернень), Вільнянського (102), Василівського (94) та Кам'янсько-Дніпровського (93) районів.

Як свідчить моніторинг надходження звернень громадян за територіальною ознакою у розрахунку на 10 тис. населення **(додаток 2)** найбільш активно зверталися до облдержадміністрації (при середньому показнику по області 20 звернень) жителі м. Запоріжжя (29), Новомиколаївського (36), Бердянського, Кам'янсько-Дніпровського, Приморського (по 24), Більмацького, Вільнянського (по 22) районів.

Найменше звернень у розрахунку на 10 тис. населення надійшло від жителів м. Енергодара (7), м. Мелітополя (8) та Якимівського (8) району.

Протягом 2018 року порівняно з аналогічним періодом попереднього року спостерігалося зростання темпів надходження звернень громадян до облдержадміністрації з 12 із 25 територій області, зокрема найбільше: з Бердянського (у 2 рази), Приморського (+86,8%) та Новомиколаївського (+83,3%) районів. В той же час у 2,7 рази зменшилася кількість звернень від жителів Михайлівського району і майже у 2 рази Запорізького районів. **(додаток 3).** У попередньому році спостерігалося зростання темпів надходження звернень громадян до облдержадміністрації з 7 із 25 територій.

Кількість повторних звернень у порівнянні з попереднім роком збільшилася на 18,5 % і складає **64** звернення, або 1,8 % від загальної кількості звернень. Найбільше повторних звернень надійшло від жителів міст Запоріжжя (28), Бердянська та Мелітополя (по 8).

Аналіз свідчить, що основною причиною повторних звернень є незадоволення заявників наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем, в тому числі і тих питань, розгляд яких припинено згідно зі ст.8 Закону України «Про звернення громадян», а також питань, що не відносяться до компетенції облдержадміністрації.

За звітний період до обласної державної адміністрації надійшло **249** колективних звернень, з яких 3 масових (акційних), що складає 7,0 % від загальної кількості звернень. У порівнянні з попереднім роком кількість цих звернень зменшилася на 12,0 % (2017 рік – 283). Найбільше колективних звернень надійшло від жителів м. Запоріжжя (88), Більмацького (23), Василівського (16), Вільнянського та Запорізького (по 15) районів.

Серед акційних звернень учасники акцій вимагали:

встановлення для ПАТ «Запоріжжяобленерго» алгоритму розподілу коштів, який забезпечить гарантоване надходження коштів на поточний рахунок електропостачальника для виплати заробітної плати працівникам;

здійснення перерахунку пенсій ветеранам та пенсіонерам силових структур України;

повернення на доопрацювання законопроектів №8487 щодо оподаткування акцизним податком легкових транспортних засобів та №8488 щодо ввезення транспортних засобів на митну територію України.

З урахуванням колективних звернень до облдержадміністрації звернулося 20133 громадянина (2017 рік – 18565 громадян).

У зверненнях громадяни впродовж 2018 року порушили **4021** питання різної тематики, що на 4,0 % менше аналогічного показника попереднього року (2017 рік – 4188 питань) **(додаток 4).**

Пріоритетними у зверненнях залишаються питання соціального захисту, комунального господарства, охорони здоров'я та житлової політики.

Протягом останніх років найбільш актуальною групою питань залишаються звернення **соціального спрямування** – 1740 питань означеної тематики, або 43,3 % від загальної кількості питань. Кількість цих питань зменшилася на 4,9 % (2017 рік – 1829, або 43,7 %). Пріоритетним для громадян було питання надання адресної грошової допомоги на лікування (1324 питання, або 76,1 % від загальної кількості питань цієї тематики). Серед інших були питання призначення та виплати субсидії, отримання державних соціальних виплат та пільг, перегляду розміру пенсій. Найбільше звернень цієї тематики надійшло від жителів м. Запоріжжя, Кам'янсько-Дніпровського, Василівського та Новомиколаївського районів.

Друге місце за актуальністю посіли питання **комунального та дорожнього господарства** – 569 питань, або 14,2 % від загальної кількості порушених питань. Кількість цих питань у порівнянні з аналогічним показником попереднього року збільшилася на 30,8 % (2017 рік – 435, або 10,4 %). Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися питання стосовно експлуатації та ремонту житла, санітарного стану та благоустрою прибудинкових територій, якості житлово-комунальних послуг, їх тарифної політики та оплати, а також неналежного стану автодоріг державного, місцевого значення та доріг комунальної власності у населених пунктах. Найбільше звернень цієї тематики надійшло з міст Запоріжжя, Бердянська, Мелітополя, Василівського, Вільнянського, Гуляйпільського та Запорізького районів.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання **охорони здоров'я –** 265 питань (6,6 %). Кількість цих питань зменшилася на 10,8 % порівняно з аналогічним показником попереднього року (2017 рік – 297, або 7,1 %). У цій тематичній групі громадяни найчастіше порушували питання щодо надання безоплатної медичної допомоги, забезпечення ліками в рамках державної програми «Доступні ліки», неправомірних, на думку заявників, дій працівників закладів охорони здоров'я, роботи МСЕК та порядку вибору лікаря первинної допомоги. Більшість звернень цієї тематики надійшло з м. Запоріжжя, Василівського, Вільнянського та Приморського районів.

Четверте місце за актуальністю є питання **житлової політики** – 216 питань (5,4%), кількість яких зменшилася на 31,2 % у порівнянні з попереднім роком (2017 рік – 314, або 7,5 %). У цій тематичній групі громадяни найчастіше порушували питання: поліпшення житлових умов, передачі житлових будинків, гуртожитків до комунальної власності, об'єднання мешканців багатоквартирних будинків, кредитування житлового будівництва.

Найбільше звернень з питань житлової політики надійшло з міст Запоріжжя та Бердянська, Василівського та Оріхівського районів.

Питання роботи **транспорту та зв'язку** перебувають на п'ятому місці – 205 питань (5,1%). Кількість цих питань у порівнянні з аналогічним показником попереднього року збільшилася на 11,4 % (2017 рік – 184, або 4,4 %). Актуальним у зверненнях щодо роботи транспорту постали питання щодо внесення змін до деяких маршрутів приміського сполучення, недотримання графіків руху транспорту, а також незадовільної якості перевезення пасажирів. Найбільше звернень цієї тематики надійшло з Вільнянського, Запорізького та Мелітопольського районів.

Залишаються актуальними звернення, що пов'язані з роботою відділень Укрпошти у сільській місцевості, а також функціонуванням мереж зв'язку, серед яких переважали скарги щодо незадовільної роботи стаціонарного телефонного зв'язку через масові пошкодження та викрадення кабелю телекомунікаційних мереж.

Шосте місце з актуальних питань є питання **аграрної політики і земельних відносин** – 189 питань (4,7 %). Кількість цих питань у порівнянні з аналогічним показником попереднього року зменшилася на 27,3 % (2017 рік – 260, або 6,2%). У цій тематичній групі громадяни порушували питання щодо індивідуального землекористування і присадибного господарства, отримання та оформлення документів на приватизацію земельних ділянок, розрахунків за здані в оренду паї, діяльності окремих сільгосппідприємств.

Питання **забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку** перебувають на сьомому місці – 166 питань (4,1 %), що практично дорівнює показнику відповідного періоду попереднього року (2017 рік – 177, або 4,2 %). Проблеми, які найчастіше порушуються у зверненнях громадян цієї тематичної групи стосуються діяльності чи бездіяльності працівників поліції; тяганини при розслідуванні, відмови у порушенні та безпідставного закриття кримінальних справ; порушень громадського порядку, непорозумінь між сусідами; реєстрації громадян за місцем проживання; діяльності судових органів та перегляду судових рішень

Серед актуальних у зверненнях громадян до облдержадміністрації можна відзначити питання: **діяльності органів місцевого самоврядування** – 114 (2,8 %), **діяльності місцевих органів виконавчої влади** – 113 (2,8 %) та **освіти** – 98 (2,4 %).

Незважаючи на зменшення на 9,8 % кількості звернень з питань **праці та заробітної плати –** 55 (1,4 %), болючою темою для громадян та керівництва облдержадміністрації залишалися питання невиплати заробітної плати на підприємствах ПАТ «Запоріжжяобленерго», ЗДП «Кремнійполімер», ДП «Аеропорт Бердянськ», ДП «Мелітопольський завод «Гідромаш». Облдержадміністрація упродовж 2018 року співпрацювала з центральними органами виконавчої влади, у сфері управління яких знаходяться підприємства державного сектору економіки, що мають борги із заробітної плати, та пропонувала шляхи розв'язання проблеми погашення заборгованості із заробітної плати перед працівниками цих підприємств.

Значна частина звернень надійшла до облдержадміністрації від громадян, що потребують соціального захисту та підтримки – 1597 звернень, або 44,9 % від загальної кількості звернень **(додаток 5),** зокрема:

за категоріями громадян:

від інвалідів, учасників війни та бойових дій – 130 звернень;

від інвалідів I, II, III групи – 986;

від ветеранів праці – 272;

від дітей війни – 117;

від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, що мають звання «Мати-героїня» – 89;

від учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 3;

за соціальним станом: від пенсіонерів – 1375 звернень, або 38,7 % від загальної кількості звернень за цей період.

Окремо слід відзначити надходження 31 звернення від вимушених переселенців із Донецької та Луганської областей, що складає 0,9 % від загальної кількості звернень до облдержадміністрації за 2018 рік. Кількість цих звернень у порівнянні з попередніми роками зменшилася більш ніж у 2 рази.

Здебільшого ця категорія громадян зверталась за матеріальною допомогою для вирішення соціально-побутових проблем та оплати лікування.

З метою підтримки жителів області та вимушених переселенців, які зареєстровані на території області і потребують соціального захисту, у рамках реалізації обласної Програми соціальної підтримки ветеранів війни, праці, дітей війни, інвалідів, інших соціальних груп населення, що перебувають у складних життєвих обставинах «Назустріч людям» на 2017 – 2019 роки із обласного бюджету виділено грошову допомогу 735 громадянам на загальну суму 1274 тис. грн.

Голова обласної державної адміністрації та його заступники приділяють велику увагу зверненням пільгової категорії громадян, безпосередньому спілкуванню з мешканцями області під час проведення особистих та виїзних прийомів, гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами.

Протягом 2018 року керівництвом облдержадміністрації проведено **137** особистих прийомів, у тому числі **46** виїзних прийомів у районах області, під час яких надійшло **321** звернення.

За звітний період проведено **23 гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами голови облдержадміністрації та його заступників**, на які зателефонувало **264** жителі області.

Облдержадміністрацією ретельно перевіряються всі звернення, в яких йдеться про недоліки у роботі органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. При необхідності такі звернення направляються для перевірки до правоохоронних органів.

Завдяки зусиллям керівництва облдержадміністрації кількість позитивно розглянутих звернень у порівнянні з попереднім роком зросла на 11,3%. Так, за

підсумками розгляду звернень, що надійшли до облдержадміністрації протягом 2018 року, позитивно вирішено 750, що становить 21,1 % від загальної кількості звернень. Переважній більшості заявників (59,0 %) було надано роз'яснення з посиланням на правові норми або повідомлено про необхідність вжиття додаткових дій для подальшого вирішення порушених проблем. Переслано за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» 522 звернення (14,7 %), повернуто авторові відповідно до ст. 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» 7 звернень (0,2%). Не підлягали розгляду відповідно до ст. 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» 105 звернень (2,9 %). Усі звернення розглянуто з дотриманням вимог чинного законодавства України.

В той же час мали місце порушення термінів розгляду звернень громадян, отриманих з державної установи «Урядовий контактний центр», виконавчими комітетами Запорізької та Мелітопольської міських рад, Департаментом промисловості та розвитку інфраструктури облдержадміністрації.

II. Проведена робота щодо забезпечення виконання вимог законодавства України про звернення громадян

Облдержадміністрацією проводиться системна робота, спрямована на забезпечення розгляду звернень громадян відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади».

Підсумки роботи зі зверненнями громадян щороку розглядаються на засіданнях колегії облдержадміністрації. У 2018 році питання роботи зі зверненнями громадян розглянуто на засіданні колегії облдержадміністрації 28.03.2018. За результатами розгляду питання видано розпорядження голови облдержадміністрації від 28.03.2018 № 173 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян та вдосконалення відповідної роботи у 2018 році», яке доведено до структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій та органів місцевого самоврядування області для організації відповідної роботи на місцях.

Забезпечено щоквартальне звітування структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, виконкомів міських (міст обласного значення) рад про стан організації роботи зі зверненнями громадян та заходи щодо підвищення її ефективності.

Забезпечено проведення керівництвом облдержадміністрації особистих та виїзних прийомів громадян згідно з графіком, затвердженим розпорядженням голови облдержадміністрації від 24.03.2017 № 119.

З метою сприяння громадянам у вирішенні їх проблемних питань в облдержадміністрації функціонує постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян.

Звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, які мають звання «Мати-героїня», відповідно до чинного законодавства знаходяться під особистим контролем у голови облдержадміністрації К. Бриля. Крім цього, приділено відповідну увагу вирішенню питань, з якими звертаються громадяни, що потребують соціального захисту та підтримки.

На виконання вимог законодавства щодо забезпечення механізму подання звернень громадян до обласної державної адміністрації в електронній та телефонній формі забезпечено функціонування електронної пошти для відправлення звернень громадян в електронній формі gromada@zoda.gov.ua та впроваджено спеціальну форму, яка функціонує на офіційному веб-порталі облдержадміністрації у розділі «Звернення громадян». Прийняття усних звернень за допомогою засобів телефонного зв'язку, адресованих облдержадміністрації, здійснюється через обласний контактний центр за номером **0 (800) 503 508**.

З метою забезпечення інформованості громадськості про стан роботи зі зверненнями громадян на офіційному веб-сайті облдержадміністрації у розділі «Звернення громадян» (http://www.zoda.gov.ua/article/2380/zvernennya-gromadyan.html) щоквартально оприлюднюються узагальнені відомості про організацію роботи зі зверненнями громадян, розміщено контактні дані як громадянину звернутися до Запорізької облдержадміністрації, графіки особистого прийому громадян та гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови облдержадміністрації та його заступників, а також постійно висвітлюються результати проведення цих заходів.

У громадській приймальні облдержадміністрації організований і постійно проводиться щоденний консультативний прийом громадян працівниками відділу роботи із зверненнями громадян, в результаті якого громадяни можуть бути направлені до посадових осіб, до сфери діяльності яких належать порушені питання, або записані на особистий прийом до керівництва облдержадміністрації. Крім того, у блоці приміщень відділу роботи із зверненнями громадян надається юридична консультація працівниками юридичного відділу апарату облдержадміністрації.

Згідно з розпорядженням голови облдержадміністрації від 22.11.2017 № 624 «Про проведення комплексних перевірок у 2018 році» працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації перевірено додержання вимог законодавства про звернення громадян у 3 виконкомах міських рад міст обласного значення (Мелітопольський, Бердянський, Токмацький); 5 райдержадміністраціях (Мелітопольська, Чернігівська, Гуляйпільська, Пологівська, Токмацька); 2 структурних підрозділах облдержадміністрації (Департамент промисловості та розвитку інфраструктури, Департамент агропромислового розвитку). У ході перевірок проведено оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян за розробленими показниками відповідно до постанови Кабінету Міністрів

України від 24.06.2009 № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади».

Проведені перевірки у поточному році та минулих роках дозволяють зробити висновок, що районними державними адміністраціями та міськвиконкомами міст обласного значення в цілому вживаються заходи щодо поліпшення роботи зі зверненнями громадян та попередження їх надходження, посилена увага до розгляду звернень громадян та організації особистого прийому.

На теперішній час облік звернень громадян в облдержадміністрації та апаратах всіх райдержадміністрацій області ведеться за допомогою прикладного ліцензійного програмного забезпечення «Система електронного документообігу OPTIMA-WorkFlow» з урахуванням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян».

В умовах постійного збільшення кількості звернень та оптимізації персоналу органів місцевої виконавчої влади та самоврядування не можливо ефективно вести облік та здійснювати контроль за розглядом звернень громадян без використання електронних баз даних автоматизованого обліку.

Проте, на цей час залишається не вирішеним питання щодо впровадження автоматизованого обліку звернень громадян у виконкомах Мелітопольської та Токмацької міських рад. За інформаціями виконавчих комітетів Мелітопольської та Токмацької міських рад, впровадження автоматизованої реєстрації звернень громадян планується за наявності фінансування.

Щодо виконання рекомендацій п.5 розпорядження голови облдержадміністрації від 28.03.2018 № 173 стосовно запровадження Мелітопольською та Токмацькою міськими радами механізму подання громадянами електронних петицій до цих органів повідомлено таке. Питання запровадження електронних петицій планується розглянути на сесії Мелітопольської міської ради. Заходи для запровадження механізму подання електронних петицій направлено до постійних депутатських комісій. А подання громадянами міста Токмака до Токмацької міської ради електронної петиції можливо через електронний сервіс «Розумне місто Токмак».

Особливу увагу облдержадміністрація приділяє підвищенню кваліфікації працівників райдержадміністрацій, структурних підрозділів облдержадміністрації та органів місцевого самоврядування у сфері роботи із зверненнями громадян. Упродовж 2018 року для працівників органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, які вперше прийняті на державну службу та службу в органи місцевого самоврядування, проведено 3 тематичні короткострокових семінари «Основні вимоги організації роботи органів публічної влади у сфері реалізації права громадян на звернення та забезпечення доступу до публічної інформації».

У рамках проведення «Дня об’єднаних територіальних громад» 26.03.2018 відбувся навчальний семінар для сільських, селищних, міських голів об’єднаних територіальних громад на тему: «Організація роботи в

об'єднаних територіальних громадах щодо виконання вимог Закону України «Про звернення громадян».

За участю голови облдержадміністрації К.Бриля, керівника апарату облдержадміністрації З.Бойко в Запоріжжі у серпні 2018 року відбулася всеукраїнська нарада-семінар «Стан і перспективи розвитку національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади», на якій зібралися представники 12 контактних центрів, у т.ч. Урядового контактного центру. Головною темою обговорення стало вдосконалення законодавства про звернення громадян та підвищення стандартів роботи суб'єктів Національної системи опрацювання звернень.

ІІІ. Надходження звернень до районних державних адміністрацій Запорізької області та виконавчих комітетів міських рад міст обласного значення

Протягом 2018 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування Запорізької області надійшло близько **115,4** тис. звернень, що на 1,3 % більше порівняно з попереднім роком (2017 рік – 113,9 тис). Із загальної кількості звернень 67,0 тис. (58,1 %) надійшли поштою, 48,4 тис. (41,9 %) подано на особистих прийомах.

Переважна частина зазначених звернень надійшла **до органів місцевого самоврядування – 107,9 тис**., або 93,5 % від загальної кількості звернень. Із них найбільше звернень надійшло до сільських рад та сільських рад об'єднаних територіальних громад – 38,2 тис. (33,1%), а також міських рад міст обласного значення – 31,2 тис. (27,0 %) від загальної кількості усіх звернень до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області.

До місцевих державних адміністрацій області упродовж 2018 року надійшло **7,5 тис**. звернень, або 6,5 % від загальної кількості усіх звернень до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області, з них:

до обласної державної адміністрації – 3,6 тис. звернень (3,1 %);

до районних державних адміністрацій надійшло 3,9 тис. звернень (3,4 %).

За підсумками 2018 року понад в 2 рази зросли темпи надходження звернень до міських рад міст районного значення, міських рад об'єднаних територіальних громад.

В той же час кількість звернень до місцевих державних адміністрацій зменшилася на 9,6% зокрема: обласної державної адміністрації (– 4,8 %), районних державних адміністрацій (– 14,4 %).

Зростання динаміки надходження звернень громадян спостерігається на 10 територіях, а найбільша у Оріхівському (у 3 рази), Михайлівському (у 2 рази) та Гуляйпільському (+75,0 %) районах.

У розрізі територій у розрахунку на 10 тис. населення найбільше звернень громадян (при середньому показнику по області 1142 звернення) надійшло до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування від жителів Приморського (5420 звернень), Бердянського (3749), Токмацького (2494), Новомиколаївського (1689) та Якимівського (1680) районів.

Найменше звернень у розрахунку на 10 тис. населення надійшло від жителів міст Мелітополя (158), Енергодара (209), Запоріжжя (279) та районів: Чернігівського (260), Михайлівського (335) та Великобілозерського (375).

Упродовж 2018 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування надійшло **3418 повторних звернень** громадян (3,0 %), що у порівнянні з попереднім роком **більше на 17,7 %** (2017 рік – 2903 звернення, або 2,5 %). Із загальної кількості повторних звернень по області 81,4 % звернень надійшло до міських рад міст обласного значення. Беззаперечним «лідером» за кількістю повторних звернень, як і у попередні роки, залишається виконавчий комітет Запорізької міської ради (2736 звернень, або 80,0 % від загальної кількості повторних звернень).

Найвищий показник повторності серед районів мають Токмацький (26 звернень), Якимівський (22), Новомиколаївський (21) та Запорізький (20).

Протягом 2018 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування надійшло **3956 колективних звернень** (3,4 %), що у порівнянні з попереднім роком менше на 6,7 % (2017 рік – 4242, або 3,7 %). Найбільше колективних звернень надійшло від жителів міст Запоріжжя (934) та Бердянська (388); серед районів – від жителів Запорізького (188), Василівського (149), Вільнянського (124) та Оріхівського (119).

Протягом 2018 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області надійшло **29005** звернень від найменш соціально захищених категорій громадян, з них:

від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 5072 звернення (4,4 % від загальної кількості);

від інвалідів I, II, III групи - 6457 звернень (5,6 %);

від ветеранів праці - 4872 звернення (4,2 %);

від дітей війни – 5871 звернення (5,1 %);

від членів багатодітних сімей та одиноких матерів, матерів-героїнь – 6334 звернення (5,5 %);

від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЄС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 399 звернень (0,3%).

Питома вага звернень цих категорій громадян у 2018 році склала 25,1 % від їх загальної кількості за цей період (у 2017 році – 30536 звернень, або 26,8 %).

У зверненнях до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області громадяни порушили 116,9 тис. різноманітних питань,

що на 1,2 % більше показника попереднього року (2017 рік – 115,5 тис. питань).

На першому місці, як і у попередні роки, перебували питання **соціального захисту** (37,3 тис. звернень, або 31,9 %), на другому місці за актуальністю – питання **комунального господарства** (18,5 тис. звернень, або 15,8 %), на третьому місці **-** питання **аграрної політики і земельних відносин** (16,9 тис. звернень, або 14,5%), на четвертому місці **–** питання **житлової політики** (10,8 тис. звернень, або 9,2 %).

Слід відмітити наявність розбіжностей у структурі тематики, що надійшли до місцевих органів влади у містах та районах по деяких групах питань. Якщо у зверненнях до місцевих державних адміністраціях та органів місцевого самоврядування у районах на першому місці перебувають питання соціального захисту, то у зверненнях до органів місцевого самоврядування у містах обласного значення – питання комунального господарства. Закономірними є показники з питань аграрної політики і земельних відносин, які в сільських районах посіли друге місце по актуальності, а у зверненнях до міських рад міст обласного значення – четверте.

За результатами розгляду звернень місцевими державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування позитивно вирішено 62,4 тис. звернень, що становить 54,0 % від загальної кількості звернень та на 3,5 % більше від показника попереднього року. Найбільш високі показники позитивно вирішених звернень громадян мають міські ради міст районного значення, міські ради об’єднаних територіальних громад (84,0 % від загальної кількості звернень до відповідних органів), сільські ради, сільські ради об’єднаних територіальних громад (72,3 %), селищні ради, селищні ради об’єднаних територіальних громад (67,9 %).

Найбільш змістовні інформаційно-аналітичні матеріали про роботу із зверненнями громадян за підсумками 2018 року надіслані до облдержадміністрації виконавчим комітетом Енегодарської міської ради, Більмацькою, Веселівською, Вільнянською, Мелітопольською, Оріхівською, Пологівською, Розівською, Токмацькою, Чернігівською та Якимівською райдержадміністраціями.

При цьому, бажає кращого підготовка звітних матеріалів деякими районними державними адміністраціями. При складанні статистичного звіту за 2018 рік у порівнянні із 2017 роком мали місце помилки у звітах Василівської (неправильно підрахована сума кількості звернень, що надійшли поштою та на особистому прийомі), Кам’янсько-Дніпровської (сума питань за тематикою не відповідає кількості усіх питань) райдержадміністраціях.

У зведених звітах Великобілозерської, Запорізької райдержадміністрацій, Олександрівської районної адміністрації дані за 2017 рік не співпадали з показниками, що надсилалися у попередньому році.

У зведених звітах Бердянської, Василівської, Запорізької, Михайлівської, Новомиколаївської та Приазовської райдержадміністрацій не перевірені дані районних, міських, селищних, сільських рад та ОТГ.

Із запізненням надіслано річну аналітичну довідку в електронному вигляді Приморською райдержадміністрацією.

Підсумовуючи вищесказане, можна констатувати, що у 2018 році в Запорізькій облдержадміністрації, райдержадміністраціях та органах місцевого самоврядування області в цілому виконувалися норми чинного законодавства у сфері роботи зі зверненнями громадян. При цьому, слід звернути увагу керівників на тенденцію зростання надходження звернень громадян до вищих органів влади та показника повторності звернень громадян до органів влади по області.

У 2019 році обласна державна адміністрація продовжить роботу щодо забезпечення належного контролю за виконанням Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади», Закону України «Про звернення громадян», нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України щодо забезпечення системної та послідовної роботи зі зверненнями громадян.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян Д. КАС'ЯНЕНКО