**Інформація**

про розгляд звернень громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування Хмельницької області у 2021 році.

На 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» (далі - Указ) обласною державною адміністрацією, її структурними підрозділами, райдержадміністраціями, органами місцевого самоврядування у 2021 році здійснено організаційні заходи з поліпшення стану щодо розгляду звернень громадян і вирішення порушених у них питань.

У І кварталі 2021 року питання щодо виконання Указу розглядалося на розширених засіданнях колегій обласної і районних державних адміністрацій та виконавчих комітетів міських (міст обласного значення) рад.

На виконання абзацу 1 пункту 6 Указу облдержадміністрацією і райдержадміністраціями затверджено графіки проведення особистих прийомів громадян, «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади».

З метою запобігання поширенню коронавірусу COVID-19 на території Хмельницької області, на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 09.12.2020 № 1236 "Про встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2” та протоколу позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10.03.2020 року №2 проведення особистих та виїзних особистих прийомів громадян керівництвом обласної державної адміністрації призупинено.

В області забезпечено роботу «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» за участю керівництва облдержадміністрації, що дає змогу безпосередньо звертатися до місцевих органів виконавчої влади громадянам з обмеженими фізичними можливостями. Жителі області можуть вирішувати свої проблемні питання, спілкуючись телефоном із керівництвом облдержадміністрації щомісяця третього вівторка з 11.00 до 12.00 години.

Протягом звітного періоду проведено 12 «гарячих» телефонних ліній. Інформація про ці заходи розміщувалася на вебсайті обласної державної адміністрації.

На виконання пункту 3 Указу, з метою сприяння громадянам у вирішенні проблемних питань, з якими вони звертаються до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, в облдержадміністрації проведено 3 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

На виконання абзацу 1 пункту 5 Указу, відповідно до затвердженого головою облдержадміністрації графіка, здійснено 6 перевірок у райдержадміністраціях та 15 – у структурних підрозділах облдержадміністрації щодо додержання законодавства про звернення громадян та удосконалення цієї роботи.

Упродовж минулого року до облдержадміністрації надійшло 14054 звернення, що на 1065 більше у порівнянні з 2020 роком, із них: через Урядовий контактний центр - 11089 звернень, через органи влади – 413 звернень, безпосередньо від громадян – 2533, в тому числі через засоби електронного зв’язку – 216 звернень.

За звітний період до облдержадміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями, з урахуванням колективних звернень, звернулося 21263особи, які порушили 14054 питання (у 2020 році - 33801 особа, порушено 12989 питань).

Отримано 129колективних звернень або 1% від їх загальної кількості (у 2020 році – 144 або 1,1 % від їх загальної кількості).

Питома вага письмових звернень жителів області, отриманих облдержадміністрацією від органів влади вищого рівня, зменшилась на 1% і становить 3% від загальної кількості письмових звернень.

З Офісу Президента України отримано 196звернень (на 46 звернень менше, ніж у попередньому році).

Від Кабінету Міністрів України надійшло 47звернень (на 6 звернень менше, ніж у 2020 році).

Від Верховної Ради і народних депутатів України одержано 60звернень, інших центральних органів влади – 110.

Найбільш актуальними питаннями, які порушували жителі області у своїх зверненнях, були питання соціального захисту населення (34 %), житлової політики - (23,9 %), комунального господарства та благоустрою населених пунктів (17 %).

Питома вага позитивно вирішених звернень становить 52 % від загальної кількості отриманих звернень.

На виконання абзацу 6 пункту 1 Указу керівництво облдержадміністрації приділяло особливу увагу розв’язанню проблем, з якими зверталися соціально незахищені верстви населення.

За звітний період надійшло 4204 звернення від соціально незахищених категорій громадян, у тому числі від:

інвалідів, пенсіонерів, ветеранів праці - 2754 звернення (19,6 % від загальної кількості звернень проти 24 % у 2020 році);

інвалідів війни та учасників бойових дій - 596 звернення або 4,2 % від їх загальної кількості;

багатодітних сімей та одиноких матерів - 618 звернень або 4,4 % від загальної кількості звернень.

На прохання вищезгаданої категорії громадян надавалася одноразова матеріальна допомога на лікування і вирішення соціально-побутових проблем, забезпечення ліками, інвалідними візками, оформлення субсидій тощо.

Протягом звітного року 5382 малозабезпеченим і хворим жителям області для проведення складних операцій і дороговартісного лікування з обласного бюджету виплачено 7815,4 тис. гривень.

На виконання абзацу 10 пункту 1 Указу обласною державною адміністрацією вживалися невідкладні заходи щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення.

Правова допомога надавалася Хмельницьким місцевим центром із надання безоплатної правової допомоги та відповідними центрами у містах Шепетівка, Старокостянтинів і Камꞌянець-Подільський.

Для поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян на офіційному вебсайті облдержадміністрації, у розділі з висвітлення роботи зі зверненнями громадян, розміщено графіки проведення особистих прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації, «гарячих» телефонних ліній, звітні та узагальнені матеріали щодо організаційної роботи зі зверненнями громадян.

Заходи інформаційно-роз’яснювального характеру з актуальних питань життєдіяльності області здійснювалися шляхом розміщення матеріалів на офіційних сайтах місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, їх сторінках у соціальній мережі Фейсбук та у місцевих засобах масової інформації.

Також через зазначені комунікаційні канали забезпечувалося проведення роз’яснювальної роботи з населенням щодо правил дотримання карантину, запровадженого у зв’язку з епідемією COVID-19, проведення реформи децентралізації, реформування системи охорони здоров'я, освітньої й аграрної галузей. Зокрема, на офіційному сайті облдержадміністрації упродовж звітного періоду розміщено 2558 інформацій щодо діяльності органів влади, 34 анонсів та 277 оголошень, проведено 16 пресконференцій та 81 брифінг, 98 прямих ефірів та коментарів на місцевих телеканалах та радіо.

Щоквартально відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації готуються статистичні довідки про надходження звернень у розрізі районів, а також за напрямами порушених у зверненнях питань.

На 01.01.2022 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області надійшло 214208 звернень (2020 рік – 193355звернень, збільшення на 20853 звернення), із них - 2757колективних або 1,3 % від загальної кількості заяв, скарг і пропозицій (2020 рік - 2748).

У зверненнях громадян, що надійшли до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області протягом 2021 року, порушено 214514 питань різної тематики, що на 17634 більше ніж у 2020 році (196880 питання).

Найбільш актуальними питаннями, що піднімали жителі області у своїх зверненнях, були: аграрної політики та земельних відносин (40,6 %), на другому місці - питання соціального захисту населення (24,0 %), на третьому і четвертому **-** комунального господарства, житлової політики - (7,4 % і 3,6 % відповідно).

З питань аграрної політики та земельних відносин отримано 87128 звернень або 726звернень на 10 тисяч населення.

З питань соціального захисту населення отримано 51338 звернень або 427 звернень на 10 тисяч населення.

У 2021 році до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування надійшло 33741 звернення від найменш захищених категорій громадян, у тому числі від:

інвалідів загального захворювання, ветеранів праці та дітей війни - 20064звернення або 154 звернення на 10 тис. населення;

інвалідів війни та учасників бойових дій - 9111звернень або 70 звернень на 10 тис. населення.

Робота з розгляду порушених у зверненнях до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування питань, підвищення відповідальності керівників за належне та ефективне реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви, скарги громадян буде і надалі знаходитися на постійному контролі в облдержадміністрації.