**Довідка про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2015 році**

У 2015 році до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування області надійшло 125 853 звернень, що на 15 404 більше, ніж у 2014 році. В тому числі: поштою - 88 580, на особистому прийомі -    37 273. З них: повторних - 1 127, колективних - 2 941, що, відповідно, на 150 і 69 звернень менше, ніж у 2014 році.

Безпосередньо до Івано-Франківської облдержадміністрації від мешканців області та через органи влади вищого рівня надійшло 4 384 звернень громадян, що на 1 896 звернень більше в порівнянні з 2014 роком. З них: на особистому прийомі зареєстровано 197 звернень, надійшло поштою -  4 187 звернень. Проведений аналіз засвідчив, що збільшення кількості звернень відбулося внаслідок великої кількості заяв від учасників антитерористичної операції на сході України та членів їх родин щодо надання одноразової грошової допомоги.

Кількість звернень до облдержадміністрації через органи влади вищого рівня склала 901 (21% від загальної кількості звернень). З них: від  Адміністрації Президента України надійшло 489 звернень, Кабінету Міністрів України - 173 звернень, Верховної Ради України - 105 звернень.

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня надійшло від жителів міст Івано-Франківська - 211 (5% від загальної кількості) та   Калуша - 87 (2%), Косівського - 74 (2%) та Надвірнянського - 62 (1%) районів. Найменше - з Тлумацького району - 4 (0,09%) та міста Болехова - 6 (0,1%).

Впродовж 2015 року до облдержадміністрації звернулося 11 053 громадянина з урахуванням колективних звернень, яких надійшло 266, що становить 6% від загальної кількості і на 19 звернень більше, ніж за аналогічний період 2014 року.

Громадяни зверталися передусім із заявами та клопотаннями - 4 198        (96% від загальної кількості звернень), скаргами - 173 (3,9%), а також з пропозиціями та зауваженнями - 13 (0,3%). За результатом розгляду звернень: вирішено позитивно - 1 200, роз’яснено по суті - 1 459. Сукупний показник вирішених позитивно звернень і тих, питання в яких були роз’яснені, за звітний період становить 61% від загальної кількості звернень.

Впродовж 2015 року до облдержадміністрації надійшло 312 повторних звернень, що становить 7,1% від загальної кількості. Найбільше повторно звернулися мешканці міста Івано-Франківська - 90 та Тисменицького району - 52, найменше - міста Яремче - 3, Долинського - 4, Рожнятівського - 5, Галицького - 5, Богородчанського - 5 районів, не зареєстровано повторних звернень від мешканців міста Болехова. У порівнянні з аналогічним періодом 2014 року кількість повторних звернень зменшилася на 177.

Протягом звітного періоду громадянами у своїх зверненнях було порушено 4 457 питань, що на 1 904 більше, ніж у 2014 році. Аналіз питань свідчить про те, що найбільш актуальними для мешканців області залишаються питання соціального захисту - 2 798 (63,8% від загальної кількості питань). Передусім, це питання надання одноразової грошової допомоги, встановлення пільг, призначення і виплата державних соціальних допомог, субсидій. Важливим для мешканців області залишається вирішення житлових проблем - 262 звернення (6%). Переважна більшість таких звернень стосувалась надання та кредитування житла. Чимало звернень надійшло від мешканців області щодо вирішення проблем комунального господарства - 240 (5,5%). Це, насамперед, неналежна робота комунальних служб, ремонт покрівель житлових будинків, ліфтів, оплата житлово-комунальних послуг. Серед основних питань актуальної проблематики, які порушували мешканці області, були питання аграрної політики і земельних відносин - 217 (4,9%). Зокрема, авторами звернень порушувались питання щодо виділення земельних ділянок, фінансової підтримки агрокомплексу, врегулювання земельних конфліктів тощо.

Впродовж звітного періоду усі звернення громадян, що надійшли до облдержадміністрації, перебували на контролі у керівництва, та, згідно з резолюціями, були розглянуті відповідальними виконавцями. Крім цього, підготовлено та надіслано 146 інформацій на звернення, які були взяті на контроль органами влади вищого рівня.

Відповідно до Указу Президента України від 7 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” впродовж звітного періоду облдержадміністрацією здійснювався постійний контроль за організацією роботи із зверненнями громадян та забезпечено всі організаційні заходи щодо виконання його положень, зокрема:

забезпечено функціонування “гарячої” телефонної лінії при облдержадміністрації (розпорядження облдержадміністрації від 18.03.2013р. №159 “Про “гарячу” телефонну лінію обласної державної адміністрації”);

затверджено графіки особистого прийому громадян та графіки виїзних прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації (розпорядження обласної державної адміністрації від 28.04.2015р. №268 “Про організацію прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації у 2015 році”);

затверджено графіки здійснення перевірок у райдержадміністраціях з питань додержання законодавства про звернення громадян та проведення дня контролю у райдержадміністраціях та виконкомах міських рад міст обласного значення (розпорядження облдержадміністрації від 25.02.2015р. №98 “Про здійснення контролю за роботою із зверненнями громадян”);

забезпечено роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (розпорядження обласної державної адміністрації від 24.03.2015 року №178 “Про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян”, від 26.06.2015 року №426 “Про внесення змін до постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян” та від 23.11.2015 року №794 “Про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян”).

Крім цього, квартальними планами роботи облдержадміністрації передбачено здійснення перевірок у структурних підрозділах облдержадміністрації.

            На виконання пункту 1 Указу Президента України від 7 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” обласною державною адміністрацією здійснювалась робота щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, вживались заходи щодо неухильного виконання норм Закону України “Про звернення громадян”, зокрема, створено всі необхідні умови для участі заявників у розгляді поданих ними звернень, надавалася можливість ознайомлюватися з матеріалами перевірок звернень, забезпечено своєчасний та об’єктивний розгляд звернень громадян.

На виконання абзацу 4 пункту 1 вищезгаданого Указу Президента України головою обласної державної адміністрації взято на особистий контроль розгляд звернень і забезпечено першочерговий особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня” та інвалідів Великої Вітчизняної війни. Впродовж 2015 року до облдержадміністрації звернулося  28 багатодітних жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”, 6 інвалідів та 3 ветерани Великої Вітчизняної війни. Більшість порушених ними питань було вирішено позитивно або ж надано на них вичерпні роз"яснення.

Відповідно до абзацу 5 пункту 1 Указу Президента України керівництвом облдержадміністрації особливу увагу приділено вирішенню проблем, з якими зверталися громадяни пільгових категорій: учасники війни та бойових дій - 1004 громадяни, інваліди І-ІІІ груп - 509, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи - 25, члени багатодітних сімей - 65, одинокі матері - 25 та інші громадяни, які потребують соціального захисту. Питома вага звернень від громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, за звітний період становила 39,3% від загальної кількості (1 722 звернення).

Зокрема, за звітний період соціально незахищеним мешканцям області виплачено одноразову грошову допомогу на лікування та вирішення невідкладних соціально-побутових питань в розмірі 1 млн. 728 тис. 900 гривень. Відповідно до Порядку забезпечення інвалідів автомобілями, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.07.2006 року №999, впродовж 2015 року 20 громадян згаданої категорії забезпечено автомобілями, отриманими в якості гуманітарної допомоги.

На виконання абзацу 9 пункту 1 зазначеного Указу Президента України, з метою оперативного отримання мешканцями області інформації з питань, що їх турбують, у 2015 році при облдержадміністрації забезпечено функціонування “гарячої” телефонної лінії. Протягом звітного періоду на “гарячу” телефонну лінію звернулося 20 громадян. Мешканці області зверталися, передусім, з питань житлово-комунального господарства - 8, транспорту та зв’язку - 4, земельних питань - 4, питань соціального захисту - 4 тощо.

З метою здійснення постійного моніторингу та контролю за станом роботи та додержанням законодавства з питань звернень громадян питання щодо організації роботи із зверненнями громадян впродовж звітного періоду розглядалися на засіданні колегії облдержадміністрації, на нарадах у керівника апарату облдержадміністрації, семінарі за участю керівників райдержадміністрацій. Так, 23.02.2015 року питання про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2014 році розглянуто на засіданні колегії, за результатами якого видано розпорядження облдержадміністрації від 05.03.2015 року №118 “Про підсумки роботи із зверненнями громадян”. 22 квітня 2015 року відбувся семінар-нарада з головами райдержадміністрацій за участю керівників облдержадміністрації, де, зокрема, обговорювались питання щодо виконавської дисципліни у роботі із зверненнями громадян та аналізувались причини виникнення повторних звернень громадян.

На виконання абзацу 2 пункту 2 Указу Президента України 11.12.2015 року на засіданні колегії облдержадміністрації було заслухано звіти голів райдержадміністрацій.

Відповідно до пункту 3 Указу Президента України в облдержадміністрації продовжує діяти постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. Розпорядженням облдержадміністрації від 23.11.2015 року №794 “Про постійно діючу комісію з питань звернень громадян” було поновлено склад вищезгаданої комісії. Основними питаннями, що виносились на розгляд комісії за звітний період стали: розгляд неодноразових звернень громадян, розгляд звернень, які надійшли від органів влади вищого рівня та перебували на контролі, підсумки роботи “гарячої” телефонної лінії облдержадміністрації тощо.

На виконання абзацу 1 пункту 5 Указу Президента України розпорядженням облдержадміністрації від 25.02.2015 року №98 “Про здійснення контролю за роботою із зверненнями громадян” затверджено графіки проведення перевірок додержання законодавства з питань звернень громадян в райдержадміністраціях та виконкомах міських рад міст обласного значення.

На виконання абзацу 3 пункту 5 Указу Президента України впродовж 2015 року відповідно до графіку, затвердженого вищезгаданим розпорядженням, працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, у рамках проведення днів контролю, було здійснено 38 перевірок (28 - у райдержадміністраціях, 10 - у виконкомах міських рад міст обласного значення) виконання доручень, наданих місцевим органам влади Президентом України, обласною державною адміністрацією та іншими органами влади вищого рівня. За результатами перевірок складено відповідні довідки.

Крім цього, відповідно до планів роботи облдержадміністрації було здійснено перевірки стану роботи із зверненнями громадян в окремих структурних підрозділах. За результатами перевірок складено інформаційні довідки.

Відповідно до абзацу 2 пункту 5 Указу Президента України графіки прийому громадян з особистих питань керівництвом облдержадміністрації, узагальнена інформація щодо організації роботи із зверненнями громадян щоквартально оприлюднюються на офіційному веб-сайті облдержадміністрації.

На виконання абзацу 3 пункту 5 Указу Президента України, з метою здійснення додаткових заходів, спрямованих на поліпшення інформованості громадян з питань, що їх турбують, на телеканалах “Галичина”, “РАІ”, “3 студія”, ОДТРК “Карпати”, “Вежа”, а також на районних телерадіокомпаніях проводилися прямі ефіри за участю голови обласної державної адміністрації та його заступників. Так, протягом 2015 року на обласному телебаченні “Галичина” в інформаційній програмі “Вісті” вийшов 131 сюжет за участю голови облдержадміністрації.

Окрім того, голова облдержадміністрації брав участь у програмах “Акцент дня”, “Актуальний репортаж”, “Актуальне інтерв’ю”, “Політична студія”.

Відповідно до абзацу 1 пункту 6 Указу Президента України керівництвом облдержадміністрації здійснювалися прийоми громадян з особистих питань та виїзні прийоми. Протягом звітного періоду на прийом до керівництва облдержадміністрації звернулося 197 громадян.

На виконання вимог абзацу 2 пункту 6 Указу Президента України систематично здійснювався аналіз та узагальнення стану роботи зі зверненнями громадян за підсумками відповідного періоду. Інформації та статистичні звіти надсилалися в органи влади вищого рівня. Зокрема, звіт про підсумки роботи із зверненнями громадян у І півріччі 2015 року надіслано до Адміністрації Президента України 08.07.2015р. № 4070/1/1-15/01-022.