**Інформація**

**про роботу Луганської обласної військово-цивільної адміністрації із зверненнями громадян у I кварталі 2020 року**

При розгляді результатів роботи Луганської обласної військово-цивільної адміністрації в зазначеному напрямку, просимо враховувати об’єктивні причини зниження показників, пов’язані із загостренням суспільно-політичної ситуації у регіоні.

Протягом І кварталу 2020 року від мешканців Луганської області до облдержадміністрації та через органи вищого рівня (Офіс Президента України, Кабінет Міністрів України, Верховну Раду України) **надійшло 677 звернень, що на 212 звернень менше ніж за аналогічний період минулого року – 889**. Із загальної кількості звернень надійшло поштою 476 (у тому числі електронною поштою 97), або 70,3% та 201, або 29,7% отримано на особистому прийомі громадян головою, заступниками голови, керівником апарату облдержадміністрації.

Мешканці області мають можливість звернутися на Інтернет-приймальню на офіційному сайті облдержадміністрації з будь-яким питань і отримати відповідь щодо шляхів їх вирішення. Протягом першого кварталу 2020 року до Інтернет-приймальні надійшло 207 звернень громадян, у тому числі 155 зареєстровано та знаходяться на розгляді.

З урахуванням колективних звернень, з пропозиціями, заявами та скаргами звернулося 7167 громадян.

Від центральних органів влади, профільних міністерств до облдержадміністрації **надійшло 109 звернень, що на 60 звернень менше, ніж за аналогічний період 2019 року (169).** Надходження звернень громадян через Кабінет Міністрів України – 14, зменшилось на 4 звернення (18 у першому кварталі 2019 році), Верховної Ради України – 9, зменшилось на 5 звернень (14 за аналогічний період 2019 року), Офісу Президента України залишилось на рівні першого кварталу 2019 року – 58.

В розрізі регіонів **зменшення**кількості звернень до обласної державної адміністрації з центральних органів спостерігалось від мешканців всіх районів та міст області.

У зверненняхдо обласної військово-цивільної адміністрації у звітному періодігромадянами булопорушено 688 питань, що на 206 питань менше, ніж за аналогічний період 2019 року (894).

Основні питання, які були порушені у зверненнях є:

- соціального захисту - 174, у тому числі надання матеріальної допомоги, призначення субсидії, надання пільг тощо. Зокрема: найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Білокуракинського району (60), м. Сєвєродонецька (44).

- житлово-комунального господарства - 97, у т.ч. ремонту дахів, централізованого постачання холодної води, відшкодування збитків за пошкоджене під час проведення антитерористичної операції житло тощо. Зокрема: найбільша кількість звернень надійшла від мешканців м. Сєвєродонецька (19), м. Лисичанськ (18);

- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (69), у тому числі щодо надання перепустки відповідно до рішення Штабу ООС. З 28.03.2020 на територіях Луганської та Донецької областей введено червоний режим, який обмежує вільне пересування та діятиме до окремого розпорядження керівництва штабу ООС. Зокрема: найбільша кількість надійшла від мешканців інших областей (17), м. Сєвєродонецька (11).

- діяльності органів місцевого самоврядування – 37. Зокрема: найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Старобільського району (19), Попаснянського району (5) ;

Від осіб з інвалідністю внаслідок війни надійшло 3 звернення; від учасників війни, ветеранів праці, багатодітних сімей, пенсіонерів та інших громадян, які потребують соціального захисту – 226.

Отримано **75 колективних звернень, що на 36 звернень більше** ніж за аналогічний період 2019 року (39). Зокрема: найбільша кількість колективних звернень надійшла від мешканців м. Сєвєродонецька (12), Старобільського району (8).

Розпорядженням голови обласної державної адміністрації – керівником обласної військово-цивільної адміністрації від 13.12.2019 № 1027 затверджено графік особистого прийому громадян керівництвом та керівником апарату обласної державної адміністрації на 2020.

Розпорядженнями голови обласної державної адміністрації – керівником обласної військово-цивільної адміністрації від 13.12.2019 № 1026, від 28.02.2020 № 173 затверджено графіки особистих виїзних прийомів громадян головою обласної державної адміністрації – керівником обласної військово-цивільної адміністрації та його заступниками у січні-лютому 2020 року та у березні-квітні 2020 року відповідно.

У І кварталі 2020 року головою та заступниками голови облдержадміністрації проведено 17 особистих, у тому числі - 5 виїзних прийомів. Під час особистих прийомів звернулося 62 громадянина, з урахуванням колективних звернень, зареєстровано 46 звернень.

Керівництвом облдержадміністрації було забезпечено особистий розгляд та надання відповідей. У зв’язку з запровадженням у березні карантинних заходів щодо запобігання поширенню вірусу COVID-19 особисті, в тому числі виїзні, прийоми керівництвом обласної військово-цивільної адміністрації не проводяться. **Заявники мають змогу надсилати листи поштою та звертатися за допомогою електронного зв’язку.**

Голови райдержадміністрацій звітували голові обласної державної адміністрації – керівнику обласної військово-цивільної адміністрації щодо роботи із зверненнями громадян, на відповідних територіях у 2019 році відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Розпорядженням голови обласної державної адміністрації – керівником обласної військово-цивільної адміністрації від 13.12.2019 № 1031, затверджено графік перевірок облдержадміністрацією районних держадміністрацій щодо додержання законодавства про звернення громадян на 2020 рік. Протягом першого кварталу 2020 року здійснено 6 перевірок чинного законодавства про звернення громадян в райдержадміністраціях.

В облдержадміністрації забезпечено щомісячне проведення дня контролю, в рамках якого здійснюються перевірки стану виконання доручень керівництва облдержадміністрації щодо звернень громадян.

Протягом І кварталу 2020 року проведено 3 засідання комісії з питань розгляду звернень громадян обласної державної адміністрації. На засіданнях були розглянуті такі питання щодо розгляду звернень громадян, що надійшли до Департаменту житлово-комунального господарства, Державної установи «Луганський обласний контактний центр» та Державної установи «Луганський обласний контактний центр» у 2019 році; про звернення громадян, які знаходяться на додатковому контролі в Офісі Президента України та розгляд повторних звернень до обласної державної адміністрації.

Підсумки роботи щодо розв’язання питань, порушених громадянами під час робочих поїздок голови та заступників голови облдержадміністрації зустрічей з представниками місцевого самоврядування, активно висвітлювались у засобах масової інформації так на офіційних сайтах: Вказане питання широко висвітлювалось у ЗМІ. На офіційних сайтах розміщено таку інформацію щодо реагування на звернення громадян: Обласна влада чує проблемні питання районів (<http://loga.gov.ua/oda/press/news/oblasna_vlada_chuie_problemni_pitannya_rayoniv>), Сергій Гайдай провів особистий прийом громадян (<http://loga.gov.ua/oda/press/news/sergiy_gayday_proviv_osobistiy_priyom_gromadyan_0>), Сергій Гайдай розглянув особисті звернення громадян (<http://loga.gov.ua/oda/press/news/sergiy_gayday_rozglyanuv_osobisti_zvernennya_gromadyan>), Участь юних кремінян у «COOLGAMES» та мотоколяска для Римми Старостіної, – які питання розглянула Катерина Безгинська у Кремінній (<http://loga.gov.ua/oda/press/news/uchast_yunih_kreminyan_u_coolgames_ta_motokolyaska_dlya_rimmi_starostinoyi_yaki>), Вірю, що наші проблеми будуть вирішені, - колишня полонена Вікторія на зустрічі з Сергієм Гайдаєм (<http://loga.gov.ua/oda/press/news/viryu_shcho_nashi_problemi_budut_virisheni_kolishnya_polonena_viktoriya_na_zustrichi>)

У друкованих виданнях розміщено низку статей: «Візит очільника області», 25 січня 2020 № 3 «Вісті Біловодщини», «Робочий візит очільника області на Марківщину», 28 березня 2020 № 13 «Вісті Марківщини», «Губернатор області зустрівся зі сватівчанами», 14 лютого 2020 № 7 «Голос

громади», «Район відвідала заступник голови обласної адміністрації Катерина Безгинська», 15 лютого 2020 № 13-14 «Кремінщина»

Крім цього, голова обласної державної адміністрації – керівник обласної військово-цивільної адміністрації Сергій Гайдай 18 березня взяв участь у телепередачі «Тема дня» на телеканалі UA: Донбас, та 25 березня у теле-проєкті «Важливі люди» на телеканалі «ІРТА» де він поспілкувався наживо з телеглядачами й відповів на їх запитання.

Державна установа «Луганський обласний контактний центр» (далі – Центр), що є складовою Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (НСОЗ), забезпечує прийняття, попереднє опрацювання та надсилання на розгляд до органів влади звернень громадян, що надходять на урядову «гарячу лінію» та на «гарячу лінію» Луганської обласної державної адміністрації.

У звітному періоді державною установою «Луганський обласний контактний центр» (далі – Центр) згідно з визначеними функціями і завданнями забезпечено приймання, попереднє опрацювання і надсилання за належністю звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» та «гарячу лінію» облдержадміністрації, яку адмініструє Центр.

До Центру надійшло 3534 звернення: з урядової «гарячої лінії» – 2450, з «гарячої лінії» облдержадміністрації –1084. Отримали довідкову інформацію консультації та роз’яснення від фахівців Центру 718 заявників.

2816 звернень, що потребували письмової відповіді, направлені на розгляд до місцевих органів виконавчої влади, виконавчих органів місцевого самоврядування, структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних підрозділів центральних органів влади, ПАТ «Луганськгаз».

За географічним розподілом, найбільше звернень стосувалися міст обласного значення – Лисичанська (663), Сєвєродонецька (652), Рубіжного (193). Щодо районів найчастіше порушувалися питання, які стосувалися Старобільського (270), Попаснянського (262), Кремінського (257), Станично-Луганського (246).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Регіон, якого стосується питання*** | ***Урядова «гаряча лінія»*** | ***«Гаряча лінія» ОДА*** | ***ВСЬОГО*** |
| Лисичанськ | 578 | 175 | 663 |
| Рубіжне | 131 | 62 | 193 |
| Сєвєродонецьк | 417 | 235 | 652 |
| Біловодський район | 62 | 21 | 83 |
| Білокуракинський район | 52 | 18 | 70 |
| Кремінський район | 233 | 24 | 257 |
| Марківський район | 25 | 11 | 36 |
| Міловський район | 23 | 9 | 32 |
| Новоайдарський район | 116 | 41 | 157 |
| Новопсковський район | 73 | 16 | 89 |
| Попаснянський район | 176 | 86 | 262 |
| Сватівський район | 100 | 38 | 138 |
| Ст.-Луганський район | 149 | 97 | 246 |
| Старобільський район | 235 | 35 | 270 |
| Троїцький район | 52 | 16 | 68 |
| Луганська область | 24 | 195 | 219 |
| Непідконтрольна територія | 2 | 2 | 4 |
| Інші області | 2 | 3 | 5 |
| **ВСЬОГО** | **2450** | **1084** | **3534** |

**Кількість звернень (3534) зменшилась** як у порівнянні з показниками за IV квартал 2019 року – на 24,4% (4674), так і з **показниками за I квартал 2019 року – на 18,9% (4356)**. При цьому надходження **звернень на урядову «гарячу лінію» зменшилось –2450 проти 3754** і 3445 відповідно, а **на обласну «гарячу лінію» збільшилось – 1084 проти** 920 і 911 відповідно.

З 2816 звернень, надісланих на розгляд, 67 % складають звернення соціальної тематики та житлово-комунального господарства – 1103 і 784 відповідно.

У структурі звернень соціального блоку домінують питання нарахування субсидій і виплати монетизованих коштів субсидії на житлово-комунальні послуги - 614. Вони склали 55,7 % від усіх звернень соціальної тематики.

Серед питань комунального блоку домінують питання відсутності та неякісного надання послуги водопостачання. Крім того – тарифи на послугу газопостачання (запровадження коефіцієнту приведення обсягів газу до стандартних умов та тариф на транспортування газу), відсутність електропостачання та нестабільна напруга в електромережі, обслуговування й ремонту будинків та прибудинкових територій, встановлення будинкових лічильників обліку тепла. Актуальними також були звернення з питань охорони здоров’я – 159, діяльності органів виконавчої влади, місцевого самоврядування, посадових та службових осіб – 155, будівництва та благоустрою – 103, аграрної політики та земельних відносин – 59, діяльності підприємств і установ – 56, надзвичайних ситуацій – 51.

У зв’язку з запровадженням у березні карантинних заходів щодо запобігання поширенню вірусу COVID-19 «гаряча лінія» облдержадміністрації визначена як «гаряча лінія» з питань COVID-19 . Всього у звітному періоді до Центру надійшло 374 звернення з питань, пов’язаних із зазначеною темою: урядова «гаряча лінія» –80 звернень, «гаряча лінія» облдержадміністрації – 294 (73 звернення, 221 усна консультація; при цьому 92 дзвінка отримано 30-31 березня (оформлено 12 звернень і надано консультації 80 громадянам)– з початку запровадження на території Луганської області «червоного режиму»).

Щодня інформація з проблемних питань заявників надається безпосереднім виконавцям для оперативного реагування. На питання, поставлені в зверненнях, громадяни завжди отримують вичерпну консультацію.

Робота із зверненнями громадян продовжує залишаться пріоритетним напрямком у діяльності облдержадміністрації.

Ольга Фурсенко (06452) 23152