**Про підсумки роботи з розгляду звернень громадян,**

**що надійшли до обласної державної адміністрації упродовж 2024 року**

Упродовж 2024 року до обласної державної адміністрації надійшло 1336 звернень, що на 225 звернень менше, ніж за аналогічний період 2023 року (1561). Із 1336 письмових звернень 245 отримано електронною поштою. Зареєстровано 6 усних звернень, які були належним чином оформлено і направлено відповідним структурним підрозділам для вирішення питань та надання письмової відповіді заявнику. В своїх зверненнях громадяни порушили 7 питань, які стосувалися комунального господарства, соціального захисту та питання транспортного сполучення.

Кількість звернень, які надійшли від органів влади вищого рівня у 2024 році становить 132 звернення, що на 39 звернень менше, ніж за аналогічний період минулого року (171); від інших органів, установ, організацій – 132 звернення. Із 56 зверненнями мешканці області та міста звернулися під час особистих прийомів голови та заступників голови обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації). Також було організовано 7 особистих виїзних прийомів громадян посадовими особами Чернівецької обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації).

У звітному періоді відбулося зменшення повторних звернень з 42 у 2023 році до 33 у 2024 році.

Відбулося збільшення колективних звернень з 83 у 2023 році до 95 у 2024 році.

Упродовж 2024 року до обласної державної адміністрації звернулося 3854 громадянина.

Упродовж 2024 року громадяни у своїх зверненнях порушили 1345 питань, що на 291 питання менше, ніж за аналогічний період 2023 року (1636).

Найчастіше громадяни зверталися з питань соціального захисту – 692 звернення, що становить 51,5% від загальної кількості; 196 звернень – обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини (14,8%); 123 звернення – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (9,2%); 49 звернень – з питань комунального господарства (3,6%); 26 – з питань транспорту і зв’язку (1,9%); 25 – з питань аграрної політики і земельних відносин (1,9%); 22 – з питань охорони здоров’я (1,6%). Питання соціального захисту переважно стосуються надання матеріальної допомоги на лікування та розв’язання невідкладних соціально-побутових проблем, а також грошової допомоги з соціальної підтримки учасників АТО/ООС, Захисників та Захисниць та членів їх сімей.

Всім заявникам було надано обґрунтовані та повні відповіді без порушень строків розгляду, установлених законодавством.

Заяви, скарги та звернення пільгових категорій громадян розглядалися першочергово.

Створено умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг.

Протягом 2024 року на 4 засіданнях постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації) розглянуто факти неодноразових звернень громадян стосовно оскарження відповідей державних органів. Комісією було ухвалено рішення застосувати вимоги статті 8 Закону України «Про звернення громадян» та поінформувати заявників про те, що у разі незгоди з прийнятим рішенням, відповідно до статті 16 цього Закону вони мають право звертатися до суду.

Упродовж 2024 року за рахунок коштів «Обласної комплексної програми соціальної підтримки малозабезпечених верств населення «Турбота» на 2022 – 2024 роки»виплаченогрошову допомогу 1951 громадянину області на загальну суму 7383900 гривень, зокрема: 115 внутрішньо переміщеним особам – 238000 гривень; 474 особам з інвалідністю різних категорій – 1348380 гривень; 303 пенсіонерам – 545000  гривень; 19 громадянам, які працюють – 71000 гривень; 101 іншим категоріям населення – 375200 гривень; 12 багатодітним і самотнім матерям – 58000 гривень; 649 громадянам до річниці аварії на ЧАЕС – 259600 гривень; 3 громадянам, яким виповнилося 100 років від дня народження – 9000 гривень; 23 батькам на 30 дітей, які постраждали внаслідок воєнних дій – на суму 60000 гривень; з депутатського фонду – 249 громадянам на суму 4374300 гривень; 3 громадянам, які постраждали від торгівлі людьми – 45420 гривень.

Також виплачено грошову допомогу 536 особам на загальну суму 5312400 гривень за рахунок коштів Регіональної програми соціальної підтримки Захисників і Захисниць та членів їх сімей на 2024 рік, зокрема: щомісячна грошова допомога батькам, дружинам/ чоловікам, неповнолітнім дітям загиблих/померлих Захисників та Захисниць України, які мають статус особи з інвалідністю І та ІІ групи та дитини з інвалідністю – 9 громадянам – 204000 гривень; одноразова грошова допомога звільненим з військової служби за станом здоров’я, які брали участь в АТО/ООС, заходах, необхідних для забезпечення оборони України, Захисникам та Захисницям, членам сімей загиблих/померлих – 136 громадянам – 2427000 гривень; 376 сім’ям загиблих/померлих учасників АТО/ООС, Захисників та Захисниць України та волонтерів до Різдвяних свят на 486 дітей – 2430000 гривень, грошова допомога для компенсації частини вартості путівки за самостійне санаторно-курортне лікування Захисникам та Захисницям України І-ІІІ груп інвалідності та членам їх сімей – 3 громадянам – 45000 гривень, грошова допомога для компенсації вартості послуг з відпочинку дітям загиблих/померлих Захисників та Захисниць України у відпочинкових закладах Чернівецької області – 12 сімей – 206400 гривень на 14 дітей.

Відповідно до плану роботи на 2024 рік було здійснено перевірки додержання законодавства про звернення громадян діяльності районних державних адміністрацій. За результатами перевірок підготовлено та надіслано довідки з методичним рекомендаціями для вжиття необхідних заходів щодо усунення виявлених недоліків.

Проведено звітування голів районних державних адміністрації про стан роботи зі зверненнями громадян.

Забезпечено проведення дня контролю в районних державних адміністраціях та структурних підрозділах обласної державної адміністрації, в межах якого здійснено перевірку виконання доручень, наданих за результатами розгляду звернень громадян головою обласної державної адміністрації.

Обласна державна адміністрація (обласна військова адміністрація) сприяє депутатам місцевих рад, громадським організаціям, громадянам у здійсненні громадського контролю за забезпеченням органами виконавчої влади доступу до публічної інформації шляхом оприлюднення проєктів нормативно-правових актів обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації), що підлягають публічному громадському обговоренню.

За 2024 рік перевірено роботу зі зверненнями громадян у структурних підрозділах обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації), територіальних органах міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, органах місцевого самоврядування Чернівецької області. За результатами перевірок підготовлено та надіслано довідки їх керівникам для вжиття необхідних заходів щодо усунення виявлених недоліків.

У відділі діловодства та роботи зі зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації) працює телефонна «гаряча лінія» для надання мешканцям області роз’яснень щодо порядку розгляду будь-якої пропозиції, заяви або скарги. Номери телефонів (0372) 55-28-44, (0372) 55-30-13 розміщено на сайті обласної державної адміністрації.

На телефонну «гарячу лінію» обласної державної адміністрації зателефонувало 512 мешканців міста Чернівці та області, яким було надано номери телефонів структурних підрозділів обласної державної адміністрації для отримання ними кваліфікованої консультації/допомоги.

Варто зазначити, що в структурних підрозділах обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації) функціонують 16 «гарячих ліній», інформація про які поновлюється щокварталу та надсилається до «Урядового контактного центру».

На урядову «гарячу лінію надійшло 3624 звернення від мешканців області.

Найчастіше громадяни зверталися з питань: комунального господарства, призначення та виплати субсидій, призначення і виплати соціальних допомог, охорони здоров’я тощо. Робота із зверненнями громадян на урядову «гарячу лінію» налагоджена та проводиться на належному рівні.

Протягом 2024 року до облдержадміністрації надійшло 320 запитів на публічну інформацію. Відповідно до класифікатора запитів на інформацію більшість запитів стосувалися питань: культури, охорони культурної спадщини (38 запитів); соціального захисту (36 запитів); діяльності місцевих органів виконавчої влади (28 запитів); охорони здоров’я (22 запити); інформації про стан довкілля (21 запит); освіти, наукової діяльності (14 запитів). На всі запити надано відповіді в строки та спосіб, передбачений Законом України «Про доступ до публічної інформації». Скарг щодо неналежного розгляду інформаційних запитів не надходило.

На виконання абзацу другого статті 5 Указу щодо оприлюднення інформації у засобах масової інформації та на офіційних вебсайтах повідомляємо, що Чернівецькою обласною державною адміністрацією (обласною військовою адміністрацією) забезпечено вільний доступ громадськості до інформації про свою діяльність та, зокрема, про організацію роботи із зверненнями громадян.

З метою інформування та забезпечення доступу до суспільно необхідної інформації функціонують та систематично наповнюються офіційний вебсайт Чернівецької обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації), сторінки в соціальних мережах Facebook, Instagram, Telegram Чернівецької обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації) та голови Чернівецької обласної державної адміністрації (начальника обласної військової адміністрації) Руслана Запаранюка.

На офіційному вебсайті Чернівецької обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації) розміщуються актуальні матеріали щодо організації роботи із зверненнями громадян. Зокрема, оприлюднена інформація про нормативно-правові акти з питань розгляду звернень громадян, роботу із зверненнями громадян, склад постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, графіки прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації), графіки виїзних прийомів керівництвом обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації). В соціальних мережах Facebook, Instagram функціонує рубрика «Очікую на ваші запитання», де кожен користувач соціальних мереж може поставити запитання, які їх цікавлять та оперативно отримати відповідь.

На вебсайті та сторінках в соціальних мережах Чернівецької обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації) систематично забезпечується висвітлення актуальних питань, що стосуються життєдіяльності області, інформацію про реалізацію в області всеукраїнських програм. Також постійно проводять широку інформаційно-роз'яснювальну роботу структурні підрозділи районної державної адміністрації.

У 2024 році голова Чернівецької обласної державної адміністрації (начальник обласної військової адміністрації) Руслан Запаранюк провів 73 заходи за участю представників медіа. Зокрема, відбулося 27 преспідходів та публічних заходів за участю голови Чернівецької обласної державної адміністрації (начальника обласної військової адміністрації) Руслана Запаранюка для місцевих медіа Чернівецької області. Організовано 16 тематичних брифінгів, 7 пресконференцій з різних питань, що стосуються життєдіяльності області, надано 8 інтерв’ю та коментарів місцевим та центральним телеканалам, друкованим виданням, 11 відеовідповідей у рамках рубрики в соціальних мережах «Відповідаю на ваші запитання». Було проведено 4 включення до прямого ефіру національного марафону «Єдині новини».

Публічна комунікація голови Чернівецької обласної державної адміністрації (начальника обласної військової адміністрації) здійснюється через різні канали комунікації, зокрема через офіційний вебсайт Чернівецької обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації), офіційні сторінки у соціальних мережах «Фейсбук», «Телеграм», «Інстаграм», «Ватсап», коментарі, брифінги, інтерв’ю за запитами представників медіа та за наявності суспільно важливої інформації, яку необхідно повідомити громадськості.

Для інформування громадськості про актуальні питання життєдіяльності області організовано 121 брифінг керівників структурних підрозділів обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації).

З метою залучення громадян до участі в управлінні державними справами, надання можливості для їх вільного доступу до інформації про діяльність обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації) на офіційному вебсайті створено розділ «Консультації з громадськістю».

Питання забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів перебуває на особистому контролі керівництва обласної державної адміністрації.