

**Інформаційно-аналітична довідка**  
**про підсумки роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації**  
**за 2018 рік**

**Частина I.**

**Робота зі зверненнями громадян в облдержадміністрації протягом**  
**2018 року, порівняно з 2017 роком**

Протягом 2018 року до облдержадміністрації надійшло **2122** звернення, що на 311, або 13,0% **менше**, порівняно з 2017 роком (*минулого року було збільшення на 16,2%*). **Менше** отримано поштою - на 347, або 15,0%, а під час проведення особистих та виїзних прийомів – більше на 36, або 63,2%, що пояснюється збільшенням проведених прийомів громадян. На телефоні «гарячу лінію» облдержадміністрації надійшло 51, або 2,4% звернень громадян, що на 10, або 16,4% менше, ніж 2017 року.

Серед загальної кількості звернень, що надійшли до облдержадміністрації, заяв – 2097, або 98,8% (*зменшились на 317, або 0,4%*); скарг – 22, або 1,0% (*збільшились на 4, або 0,3%*); пропозицій – 3, або 0,1% (*збільшились на 2, або 0,06%*).

Тенденція до зменшення колективних звернень триває, що свідчить про невелике зменшення соціальної напруги, тому що найчастіше в колективних зверненнях піднімаються актуальні питання, що зачіпають інтереси великої кількості громадян, що може свідчити про системність у невирішені та ігноруванні питань населення і кризи у сфері управління. Так, протягом 2018 року кількість **колективних звернень зменшилась** на 71, або 1,5% (*минулого року зменшення становило 4,0%*). **Найбільше колективних звернень (це 39,0% від загальної кількості колективних звернень)** надійшло від жителів: міста Миколаєва – 89 звернень, хоча їх кількість зменшилась, порівняно з минулим роком, на 29, або 25,0% (*минулого року зменшення становило 30,0%*). **По 5,0%** від загальної кількості колективних звернень надійшло з Березнегуватського району – 12, зросло на 10; Вознесенського району – 12, зросло на 6; Снігурівського району – 12, збільшилось на 5, Первомайського району – 11, збільшилось на 5. **4,0%** колективних звернень надійшло з Миколаївського району – 10, зменшилось на 6. **По 3,0%** - з міста Южноукраїнська – 8, збільшилось на 5; Веселинівського району – 8, збільшилось на 1, Новоодеського району – 7, зменшилось на 10, міста Вознесенська – 6, збільшилось на 2, Арбузинського району – 6, зменшилось на 5, Врадіївського району – 6, зменшилось на 5, Вітовського району – 6, зменшилось на 10.

Кількість **повторних звернень**, що зафіксована протягом 2018 року, становить 29 звернень, що на 9, або 24,0%, менше, ніж 2017 року, коли було зафіксовано збільшення на 36,0%; від загальної кількості звернень вони становлять 1,4% (*минулого року - 1,6%*). Найбільше повторних звернень надійшло від жителів міста Миколаєва – 15 (52,0% від загальної кількості повторних звернень); 3 – від жителів міста Вознесенська, 2 – від жителів міста Первомайська, по 1 – від жителів міста Южноукраїнська, Арбузинського, Березанського, Єланецького, Вітовського, Кривоозерського, Миколаївського, Снігурівського районів.

Особливу увагу звертає на себе показник **зростання неодноразових звернень**: їх кількість збільшилась на 181, або 41,1%. Якщо 2017 року вони становили 18,1%, то 2018 року – 29,0% від загальної кількості звернень.

538 неодноразових звернень надійшло від жителів міста Миколаєва (слід зазначити, що із них 339 неодноразових звернень надіслано однією громадянкою і стосуються вони питання неправомірних (на думку заявниці) дій сусідки та працівників правоохоронних органів). 21 неодноразове звернення надійшло від жителів міста Первомайська, 8 – з Березанського району, 7 – з Братського району, 5 – з Новоодеського району, по 4 – з Кривоозерського, Миколаївського районів і міста Вознесенська, по 3 – з Березнегуватського, Врадіївського, Новобузького, Первомайського, Снігурівського районів та міста Южноукраїнська.

Згідно зі змінами, внесеними у 2015 році до Закону України «Про звернення громадян», громадяни отримали законне право надсилати **електронні звернення** з використанням мережі Інтернет і поступово кількість цих звернень збільшувалася. Так, впродовж 2015 року до облдержадміністрації за електронною поштою надійшло 36 звернень, протягом 2016 року – 213 звернень, 2017 року – 280 звернень. Протягом 2018 року зафіксовано 245 електронних звернень, що на 35, або 13,0% менше, порівняно з попереднім роком. Хоча їх кількість незначно зменшилася, проте від загальної кількості звернень вони становлять, **як і минулого року, 11,5%**, тобто відсоток цих звернень залишився на тому ж рівні, що свідчить про зручність такої форми звернень, яка дозволяє громадянам скоротити час і витрати для захисту своїх прав та законних інтересів, а посадовим особам органів державної влади – оперативно реагувати і вирішувати порушені у зверненнях питання.

Найбільше електронних звернень надійшло від жителів обласного центру – 127, як і минулого року; 22 – з Вітовського району; 13 – від жителів міст інших областей (м.Київ, м.Херсон, м.Ужгород, м.Черкаси, м.Гола Пристань); по 10 – з міста Вознесенська і Снігурівського району (м.Снігурівка); 9 – з міста Первомайська; 7 – з Миколаївського району; 6 – з Врадіївського району; по 5 – з міста Южноукраїнська і Новоодеського району; по 4 – з Баштанського і Єланецького районів; по 3 – з Арбузинського і Веселинівського районів. Вищенаведені показники свідчать про територію поширення та використання технологічних новацій: жителі міст, районних центрів більше схильні до використання мережі Інтернет; а також це свідчить і про технічні умови та фінансові можливості населення (у селах таких можливостей замало).

Протягом 2018 року зафіксовано **збільшення надходження звернень** від мешканців 5 районів області та міст обласного значення (*тоді як минулого року – з 8*), зокрема:

№ п/п	Назви районів області	2017 рік	2018 рік	Різниця
1.	Єланецький район	31	<b>14</b>	<b>+17</b>
2.	Снігурівський район	35	<b>50</b>	<b>+15</b>
3.	Березнегуватський район	12	<b>26</b>	<b>+14</b>
4.	Первомайський район	32	<b>41</b>	<b>+9</b>
5.	Казанківський район	5	<b>11</b>	<b>+6</b>

Від жителів решти районів області та міст обласного значення кількість звернень **зменшилась** (слід зазначити, що вперше відбулось зменшення звернень від жителів обласного центру), а саме:

№ п/п	Назви міст та районів області	2017 рік	2018 рік	Різниця
1.	Місто Миколаїв	1352	<b>1275</b>	<b>-77</b>
2.	Населені пункти інших областей України	100	<b>49</b>	<b>-51</b>
3.	Вітовський район	111	<b>75</b>	<b>-36</b>
4.	Місто Первомайськ	144	<b>114</b>	<b>-30</b>
5.	Місто Очаків	32	<b>7</b>	<b>-25</b>
6.	Баштанський район	40	<b>16</b>	<b>-24</b>
7.	Новобузький район	41	<b>20</b>	<b>-21</b>
8.	Новоодеський район	71	<b>51</b>	<b>-20</b>
9.	Кривоозерський район	40	<b>24</b>	<b>-16</b>
10.	Арбузинський район	42	<b>28</b>	<b>-14</b>
11.	Місто Вознесенськ	54	<b>43</b>	<b>-11</b>
12.	Місто Южноукраїнськ	31	<b>20</b>	<b>-11</b>
13.	Врадіївський район	31	<b>22</b>	<b>-9</b>
14.	Березанський район	48	<b>42</b>	<b>-6</b>
15.	Братський район	39	<b>34</b>	<b>-5</b>
16.	Вознесенський район	37	<b>32</b>	<b>-5</b>
17.	Очаківський район	20	<b>15</b>	<b>-5</b>
18.	Веселинівський район	24	<b>20</b>	<b>-4</b>
19.	Доманівський район	22	<b>20</b>	<b>-2</b>
20.	Миколаївський район	56	<b>56</b>	<b>0</b>

**Найяскравішим показником активності населення є показник розрахунку надходження звернень на 10 тисяч населення з того чи іншого району або міста обласного значення. Тож, вищезазначений середньообласний показник за 2018 рік склав 18 звернень на 10 тисяч населення (минулого року – 20, позаминулого - 17). Серед районів та міст обласного значення з показником надходження звернень на 10 тис. населення, що перевищує середньообласний, такі (дані наведені від найвищого до середньообласного):**

№ з/п	Назви міст та районів області	2018 рік	2017 рік	2016 рік	2015 рік	2014 рік	2013 рік	2012 рік	2011 рік	2010 рік
1.	Місто Миколаїв	<b>26</b>	28	20	24	23	25,5	32	33	38
2.	Єланецький район	<b>20</b>	9	11	8	8	24,5	24	21	22
3.	Миколаївський район	<b>19</b>	19	21	25	36	25,4	27	36	35
4.	Братський район	<b>19</b>	22	26	18	20	26,5	19	19	34
5.	Березанський район	<b>18</b>	21	28	22	25	30,2	40	38	35

	<i>середньообласний</i>	<b>18</b>	<u>20</u>	<u>17</u>	<u>27</u>	<u>21</u>	<u>23,2</u>	<u>27</u>	<u>28</u>	<u>29</u>
--	-------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------	-----------	-----------	-----------

Решта районів та міст обласного значення, мають показник **нижчий від середньообласного** (дані наведені від середньообласного до найнижчого показника):

№ з/п	Назви міст та районів області	2018 рік	2017 рік	2016 рік	2015 рік	2014 рік	2013 рік	2012 рік	2011 рік	2010 рік
1.	Місто Первомайськ	<b>17</b>	22	17	99	23	25,3	21	29	33
2.	Новоодеський район	<b>16</b>	21	16	22	18	20,4	25	23	43
3.	Вітовський район	<b>15</b>	22	15	23	15	24,0	36	35	35
4.	Первомайський район	<b>14</b>	11	16	105	15	26,5	21	23	29
5.	Арбузинський район	<b>14</b>	21	20	23	26	24,5	18	21	23
6.	Снігурівський район	<b>13</b>	9	13	8	14	21,4	23	21	17
7.	Березнегуватський район	<b>13</b>	6	10	15	44	24,8	20	21	31
8.	Врадіївський район	<b>13</b>	18	21	28	39	29,8	29	30	30
9.	Місто Вознесеньк	<b>12</b>	15	16	13	22	15,8	18	16	20
10.	Вознесенький район	<b>11</b>	12	13	23	15	18,5	24	26	28
11.	Кривоозерський район	<b>10</b>	16	8	12	12	17,7	15	16	23
12.	Очаківський район	<b>10</b>	13	13	10	13	16,5	31	36	21
13.	Веселинівський район	<b>9</b>	10	17	13	13	14,3	17	22	31
14.	Доманівський район	<b>8</b>	9	13	12	19	20,4	13	26	19
15.	Новобузький район	<b>7</b>	13	18	17	21	22,7	29	26	25
16.	Казанківський район	<b>6</b>	3	13	14	25	14,2	21	23	24
17.	Місто Очаків	<b>5</b>	22	13	22	17	37,4	37	38	35
18.	Місто Южноукраїнськ	<b>5</b>	8	6	5	6	6,9	15	11	16
19.	Баштанський район	<b>4</b>	11	15	28	17	17,9	23	19	19
	<i>середньообласний</i>	<b>18</b>	<u>20</u>	<u>17</u>	<u>27</u>	<u>21</u>	<u>23,2</u>	<u>27</u>	<u>28</u>	<u>29</u>

Впродовж 2018 року від мешканців Миколаївської області надійшло до облдержадміністрації через Адміністрацію Президента України, Кабінет Міністрів України, Верховну Раду України, інші центральні органи виконавчої влади, пресу, від депутатів - 56,0%, або 1188 звернення (*минулого року – 45,0%, позаминулого – 47,0%*), що на 104, або 10,0% більше, порівняно з 2017 роком.

Кількість звернень, що надійшла до облдержадміністрації **через органи влади вищого рівня** (Адміністрацію Президента України, Кабінет Міністрів України, Верховну Раду України) протягом 2018 року **збільшилась на 153, або 19,0%** порівняно з 2017 роком, і склала 980 звернень, або **46,2% від їх загальної кількості звернень** (*минулого року було збільшення на 13,0% і від загальної кількості вони становили 34,0%; позаминулого – зменшення на 7,0% і 35,0% від загальної кількості*).

Так, розпочата в кінці 2011 року тенденція до зменшення надходження звернень жителів Миколаївської області **від Адміністрації Президента України на виконання до облдержадміністрації**, припинилась у 2015 році (тоді було зафіксовано збільшення на 473, або 142,0%), у 2016 році знову відновилося зменшення, яке становило 350, або 43,4%. За результатами 2017 року кількість таких звернень продовжувала зменшуватися і на кінець року становила 392 звернення, або 16,1%, що на 64, або 14,0% менше, порівняно з 2016 роком. Проте **у 2018 році відбулось збільшення звернень, отриманих на виконання від Адміністрації Президента України**, – на 26, або 7,0% і від загальної кількості звернень вони становлять 20,0%, тоді як минулого року – 16,1%.

Кількість звернень жителів нашої області, що надходила до облдержадміністрації на розгляд **від Кабінету Міністрів України**, протягом останніх років коливалася від зменшення до збільшення і навпаки: так, з 2012 року по 9 місяців 2013 року фіксувалося збільшення, а з IV кварталу 2013 року – зменшення, яке тривало до кінця 2014 року, коли було зафіксовано зменшення на 99, або 43,0%. У 2015 році було зростання на 10,0%; у 2016 році – зменшення на 43,4%. За результатами 2017 року було збільшення на 207, або 106,2%, яке тривало і впродовж 2018 року – на 107, або 27,0%. Слід зазначити, що таке збільшення відбулось за рахунок направлення однією жителькою міста Миколаєва 359 звернень з питання неправомірних (на думку заявниці) дій сусідки та працівників правоохоронних органів).

**Від Верховної Ради України** надійшло 33 звернення, або 1,4% від загальної кількості звернень (2016 року – 4,0%; 2015 року - 1,8%). Кількість таких звернень **зменшилась** – на 48, або 59,3% (минулого року – було зростання на 29,0%; позаминулого року – зростання на 40,0%).

Слід зазначити, що значний відсоток питань, порушених у зверненнях, які направляються громадянами до органів влади вищого рівня, є виключно компетенцією місцевих органів влади, причому з року в рік зростає відсоток питань житлово-комунальної сфери:

- питання житлово-комунального та дорожнього господарства – 592, або 54,0% від загальної кількості питань, порушених у вищезазначених зверненнях (минулого року - 37,0%; позаминулого року – 29,0%);

- питання соціального захисту, праці – 222, або 20,2% (минулого року – 22,4%, позаминулого - 17,0%),

- питання сільського господарства та земельних відносин – 138, або 13,0% (минулого року – 31,0%, позаминулого - 24,0%),

- охорони здоров'я – 105, або 10,0% (минулого року – 8,0%, позаминулого - 8,3%).

Питому вагу звернень становлять звернення, отримані **безпосередньо від заявників**. Так, їх кількість у 2018 році становила 934, або 44,0% від загальної кількості звернень, що на 415, або 31,0% менше, порівняно з 2017 роком (минулого року було збільшення на 21,0%, а від загальної кількості питань вони становили – 55,4%).

**Проведений аналіз свідчить про зменшення кількості питань, піднятих у зверненнях громадян, отриманих протягом 2018 року, на 507, або 16,3%** (минулого року було збільшення на 16,1%, позаминулого - зменшення на 30,3%). Так, у 2122 зверненнях піднято 2604 питань.

За характером та тематикою основна десятка питань у процентному співвідношенні розподілилася таким чином:

**1.) на першому місці** питання **житлової політики**, які перебувають на перших позиціях (першому, другому місцях) упродовж останнього десятиріччя. Така ситуація свідчить про те, що житлові проблеми громадян не вирішуються, а набули системного характеру. Ці питання у 2018 році склали 665, або 25,5% від загальної кількості питань (*минулого року – 17,0%, позаминулого – 14,1%*). Їх кількість **збільшилась на 149 або 29,0%** (*минулого року було збільшення на 36,1%*). Порушені ці питання у 31,3% звернень, минулого року – у 21,2%, тобто збільшилась як кількість цих питань, так і кількість звернень, в яких вони порушені;

**2.) на друге місце** з третього піднялися питання **соціального захисту населення**, які періодично тримали першість протягом останнього десятиріччя. 2018 року їх кількість **зменшилась на 81, або 18,0%**, становлять вони 378, або 15,0% від загальної кількості питань і порушені у 19,0% звернень (*минулого і позаминулого року вони теж становили 15,0% від загальної кількості питань і порушені були у 19,0% звернень*), тобто 2018 року незважаючи на збільшення кількості цих питань, кількість звернень, в яких вони порушені, не змінилася;

**3.) на третій сходинці** питання **комунального господарства**, їх 368, або 14,0% (*минулого року – 16,0%*) від загальної кількості, і порівняно з 2017 роком їх загальна кількість **зменшилась на 120, або 25,0%** (*минулого року було збільшення на 14,3%*). Порушені ці питання у 17,3% звернень, минулого і позаминулого року – у 20,0%, тобто зменшилась як кількість питань, так і кількість звернень, в яких вони порушені;

**4.) на четверте місце з шостого** піднялися питання **охорони здоров'я**, їх кількість складає 218, або 8,4% (*минулого року – 6,0%; позаминулого – 8,0%*); а питома вага **збільшилась на 36, або 20,0%**, порівняно з 2017 роком (*коли було зменшення на 10,0%*). Порушені вони у 10,3% звернень (*минулого року – у 7,4%, позаминулого – у 10,0%*), тобто збільшилась як кількість цих питань, так і кількість звернень, в яких вони порушені, що пояснюється невдоволенням громадян проведенням медичної реформи, нестачею коштів для лікування;

**5.) п'яте місце** посідають питання **аграрної політики та земельних відносин**, які традиційно посідали третє-четверте місця; їх кількість **зменшилась на 88, або 30,3%** (*минулого року було збільшення на 15,0%; позаминулого – зменшення на 78,4%*). Питань цієї групи зафіксовано 202, або 7,8% від загальної кількості (*минулого року цей показник становив 9,3%*), порушені вони у 10,0% звернень, *минулого року – у 12,0%, позаминулого – у 12,1%*, тобто, зменшення кількості цих питань, призвело до зменшення звернень, в яких вони порушені;

**6.) на шостому місці** питання **забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку**, реалізації прав і свобод громадян, їх правового захисту, невиконання судових рішень, вони становлять 116 питань, або 4,5% від загальної кількості питань (*минулого року 9,0%*); їх кількість **зменшилась на 116, або 58,4%** (*минулого року було зафіксовано збільшення на 42,0%, позаминулого – зменшення на 33,4%*). Порушені ці питання у 6,0% звернень, минулого року – у 11,4%, тобто у 2018 році зменшилась як кількість цих питань, так і кількість звернень, в яких вони порушені;

**7.)** сьому позицію три роки поспіль займають питання **економічної, цінової, регіональної політики, будівництва та підприємництва** – вони становлять 111, або

4,3% від загальної кількості питань (*минулого року 5,0%*), що на **46, або 29,3% менше**, порівняно з 2017 роком, коли зменшення становило 16,4%;

**8.)** на восьмому місці питання **транспорту і зв'язку** – їх 106, або 4,1%, (*минулого року – 3,9%*), їх кількість **зменшилась** на 15, або 12,4%;

**9.)** дев'яту позицію займають питання **екології та природних ресурсів**, які стрімко зростали впродовж останніх двох років, у зв'язку із запровадженням інтерактивної мапи сміттєзвалищ, але за результатами 2018 року їх кількість зменшилась на 15, або 15,0% і становлять вони 88, або 3,4% від загальної кількості звернень (*минулого року – 3,3%*);

**10.)** замикає десятку основних питань питання **освіти, науки, інтелектуальної власності** - їх 76, або 3,0% (*минулого року – 3,3%; позаминулого – 5,0%*); зменшилось на 26, або 25,4%.

**Аналізуючи кожну групу питань, можна виділити основні проблеми, з якими стикаються громадяни у повсякденному житті.**

Серед питань **житлово-комунального господарства**, за частотою надходження звернень, ставилися питання порушення житлового законодавства (382), санітарного стану, благоустрою населених пунктів, ремонту доріг (178), ремонту житла, ліфтів, дахів будинків (94), плати за житло та комунальні послуги, перегляд тарифів (94), поліпшення житлових умов (84), газифікації населених пунктів, будинків (53), підвищення якості опалення, забезпечення паливом, скрапленням газом (38), електропостачання (32), налагодження водопостачання (29), відключення електрогазопостачання (23), ліквідація наслідків стихійного лиха (15), приватизації житла (8).

Дані питання були **актуальні** для жителів міста Миколаєва (557 питань), міста Первомайська (41), Снігурівського району (24), Вітовського району (22), міста Вознесенська (16), Первомайського району (13), Єланецького району (12), Березанського району (9), Новоодеського району (9), Миколаївського району (8), міста Южноукраїнська (7), Братського району (7), Веселинівського району (5), по 4 з Арбузинського, Баштанського, Врадіївського районів.

З питань **соціального захисту та праці** найчастіше громадяни звертались за отриманням матеріальної допомоги, оформленням і виплатою соціальних допомог, в тому числі на дітей (317), перерахунком розміру пенсії, її виплати (38), погашенням заборгованості із заробітної плати (23), працевлаштуванням (16), з приводу порушення трудового законодавства (12), забезпеченням інвалідів спецавтотранспортом (8), визначення соціального статусу (7), виплати пенсій (4), забезпечення пільгового санаторно-курортного лікування (3).

**Переважає більшість** їх піднімалася у зверненнях мешканців міста Миколаєва (172 питання), Новоодеського району (25), міста Первомайська (25), Вітовського району (15), Миколаївського району (13), Березанського району (9), Снігурівського району (8), Первомайського району (7), по 5 – з Новобузького і Веселинівського районів, по 4 – Кривоозерського, Вознесенського районів і міста Вознесенська, по 3 – з Арбузинського, Баштанського, Братського, Врадіївського, Доманівського районів і міста Южноукраїнська.

Серед **питань охорони здоров'я** найактуальнішими були питання надання безоплатної медичної допомоги (110), неправомірних дій медичних працівників (29), забезпечення ліками (28), реорганізації мережі закладів охорони здоров'я (16),

надання медичної допомоги дітям (14), визначення групи інвалідності (12), допомога в лікуванні за межами області (5), санаторно-курортного лікування (4).

**Порушувалися** ці питання жителями міста Миколаєва (89 питань), набагато менше їх було у зверненнях мешканців інших населених пунктів: міста Первомайська (16), Новоодеського району (10), по 5 – з Березанського, Вітовського, Миколаївського районів, 3 – з Новобузького району, по 2 – з Бащтанського, Снігурівського районів та міст Очакова і Южноукраїнська.

**Серед питань земельних відносин та аграрної політики** найактуальнішими були проблеми індивідуального землекористування, приватизації земельних ділянок та отримання державних актів (77), паювання землі та видача майнових паїв (41), неправомірних дій керівників, зловживання в АПК (32), проблеми розвитку агропромислового комплексу (29), розрахунки за здані в оренду паї (21), підтримка функціонування фермерських господарств (2).

**Найактуальнішими** вони були для жителів Братського району (17 питань), міста Миколаєва (16), Первомайського району (14), Кривоозерського району (12), Березнегуватського району (11), Березанського району (11), Веселинівського району (10), Вітовського району (10), Миколаївського району (9), Арбузинського району (8), Доманівського району (8), по 6 – з Новоодеського, Єланецького, Очаківського, Снігурівського районів, 5 – з міста Первомайська, 4 – з Казанківського району.

У спектрі питань **забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку** найчастіше піднімалися проблеми реалізації прав і свобод громадян, захисту майнових прав (56), неправомірних дій працівників правоохоронних органів (19), порушення громадського порядку, боротьба з пияцтвом (18), реєстрації громадян за місцем їх проживання, обміну паспортів (10), невиконання судових рішень (6), незадоволення розслідуванням кримінальних справ (3), оскарження судових рішень (2). **Піднімалися ці проблеми** жителями міста Миколаєва (43 питання), значно менше турбують вони мешканців Миколаївського району (9), міста Первомайська (8), Новобузького району (4), по 2 надійшло з Вознесенського, Врадіївського, Новоодеського, Снігурівського районів.

Серед питань **економічної, цінової, регіональної політики, будівництва та підприємництва** найактуальнішими були проблеми торгівлі і цінової політики (53), порушення будівельних, санітарних, екологічних, протипожежних норм при спорудженні, реконструкції житлових та нежитлових об'єктів (26), порушення фінансово-господарської дисципліни (17), повернення грошових заощаджень та вкладів (7), розвиток та підтримка малого і середнього підприємництва (7).

Піднімалися ці питання у зверненнях жителів міста Миколаєва (70), міста Вознесенська (3), Братського району (3), по 2 надійшло з Вознесенського, Миколаївського, Новобузького, Очаківського районів.

Питання **транспорту**, а серед них недотримання графіків руху, поліпшення пасажирських перевезень (25), невиконання перевізниками вимог стосовно перевезення пільгових категорій громадян (20), незаконних пасажирських перевезень (16), скарги на дії водіїв (10), відсутність пасажирських перевезень через поганий стан доріг (10), незадоволення підвищенням тарифів на проїзд (7).



Найбільше ці питання порушувалися жителями міста Миколаєва (41), Вознесенського району (8), Вітовського району (8), міста Первомайська (7), міста Вознесенська (5), Березнегуватського району (3), по 2 – з міста Южноукраїнська, Баштанського, Братського, Врадіївського, Миколаївського, Новобузького районів.

З часу запровадження Міністерством екології та природних ресурсів України функціонування екомапи, яка дозволяє подати електронне звернення, збільшилась кількість звернень з питань **екології, ліквідації стихійних сміттєзвалищ, забруднення території**. Так, протягом 2018 року найбільше такі звернення висвітлювали проблеми територій міста Миколаєва (35), Вітовського району (16), Новоодеського району (7), Миколаївського району (5), Снігурівського району (5), міста Вознесенська (4), міста Первомайська (3), Очаківського району (2), по 1 – Арбузинського, Вознесенського, Врайіського, Кривоозерського, Первомайського районів і міста Очакова.

Серед питань **освіти, науки та інтелектуальної власності** питома вага стосувалася роботи та недопущення закриття навчальних закладів (67), опалення навчальних закладів (6), нагородження, присвоєння почесних звань (2), підвезення дітей до школи (1).

Такі питання переважали у зверненнях жителів міста Миколаєва (36), Березнегуватського району (9), Вознесенського району (99), Врадіївського району (6), по 3 – з Новоодеського району та міст Вознесенська, Первомайська, Южноукраїнська, по 2 – з Вітовського і Снігурівського районів, по 1 – з Арбузинського, Єланецького, Казанківського, Кривоозерського, Миколаївського, Первомайського районів.

Серед нарікань на роботу **місцевих органів виконавчої влади та діяльність органів місцевого самоврядування** зафіксовані скарги на неправомірні дії або бездіяльність керівників органів місцевого самоврядування та виконавчої влади. ***Піднімалися*** такі питання у 17 зверненнях жителів міста Миколаєва, у 3 – з міста Вознесенська, по 2 – з Врадіївського району та міста Южноукраїнська, по 1 - з Березанського, Березнегуватського, Братського, Казанківського, Миколаївського, Новобузького, Очаківського районів.

**Відгуки на суспільно-політичні події в державі**, серед яких проведення реформи децентралізації, перейменування населених пунктів, вулиць, закладів, демонтування пам'ятників тощо були у 13 зверненнях жителів міста Миколаєва, у 4 зверненнях Снігурівського, Доманівського районів (з кожного), у 3 зверненнях з Первомайського району, у 2 – з м.Первомайська, по 1 – з Арбузинського, Березнегуватського, Братського, Вітовського, Миколаївського районів.

Аналізуючи звернення **за категорією їх авторів та соціальним станом**, можна зробити висновок, що 2122 звернення підписали 2031 громадянина, які належать до пільгових категорій або є пенсіонерами, тобто **95,7%** звернень підписали ***найменш соціально захищені категорії громадян*** (минулого року цей показник становив 80,0%, позаминулого - 67,1%; 2015 року - 44,0%).

Тож, протягом 2017 року кількість звернень від вищезазначеної категорії громадян **збільшилась** на 85, або 4,4% (2017 року збільшення становило 39,0%; 2016 року було зменшення на 0,1%, 2015 року – зменшення на 14,0%). Так, збільшення відбулось майже за всіма категоріями:

- інвалідів війни – 29 звернень, або 1,4% від загальної кількості звернень, збільшилось на 9, або 45,0% (2017року – 20, або 0,8% від загальної кількості звернень);
- учасників війни та бойових дій, «дітей війни», ветеранів військової служби – 466, або 22,0%, збільшилось на 33, або 8,0% (минулого року – 433, або 18,0%);
- багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь, дітей – 82, або 3,8% (минулого року – 107 звернень, або 4,4%);
- інвалідів, ветеранів праці, осіб, постраждалих від аварії на ЧАЕС – 388, або 18,3% (минулого року - 424 звернень, або 17,4%);
- інших пенсіонерів – 998, або 47,0%, збільшилось на 34, або 4,0% (минулого року - 964, або 40,0%).

Звертає на себе увагу факт різкого збільшення відсотку направлених на належність звернень, що свідчить, з одного боку, про незнання деякими громадянами повноважень тих органів, до яких вони направляють звернення, з іншого боку – більша довіра до облдержадміністрації, ніж до державних органів нижчого рівня.

## ВИСНОВКИ

*За результатами 2018 року основними тенденціями є:*

- великий відсоток питань житлово-комунального комплексу, дорожнього господарства, соціального захисту населення, сільського господарства та земельних відносин, забезпечення законності та охорони правопорядку, які мають тенденцію до постійного зростання;
- велика кількість, а в деяких випадках зростання кількості колективних, масових, неодноразових звернень, що свідчить про зростання масштабів проблем, зневіру населення у можливість вирішення питань поодинокими зверненнями громадян і лише в одному державному органі;
- зростання кількості звернень, направлених до вищестоящих органів влади (Адміністрацію Президента України, Кабінет Міністрів України, Верховну Раду України).

**Отже, основними причинами звернень громадян продовжують бути:**

- потреба у поліпшенні житлових умов;
- незадовільна робота житлово-комунальних підприємств області з надання послуг населенню і утримання житлового фонду через недостатнє фінансування відповідних програм, обмеженість коштів на вирішення поточних проблем в цій галузі та наявність заборгованості населення за ці послуги через зубожіння;
- зниження доходів населення, що призводить до зростання бідності і потреби громадян у матеріальній підтримці, призначенні державних соціальних допомог, субсидій на оплату житлово-комунальних послуг;
- потреба в отриманні доступного медичного лікування, безкоштовного оперативного лікування; незадоволення проведенням медичної реформи;
- розрахунки за здані в оренду земельні паї, розірвання договорів оренди;
- підвищення рівня забезпечення законності, правопорядку та охорона майнових прав громадян.

Відділ роботи  
зі зверненнями громадян  
апарату облдержадміністрації