**ЗВІТ**

**про кількість звернень громадян до Львівської обласної ради у 2021 році**

**та результати реагування на звернення**

Відділ звернень громадян та документообігу управління адміністративного забезпечення діяльності ради в частині роботи з громадянами забезпечує мешканцям Львівської області реалізацію їх конституційних прав на звернення та особистий прийом відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

З метою мінімізації ризиків поширення гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, у 2021 році призупинено особистий прийом громадян керівництвом та депутатськими фракціями обласної ради на весь період дії карантину, встановленого на загальнодержавному рівні.

Мешканці області мали можливість звернутися до  керівництва та депутатського корпусу обласної ради письмово із заявою, скаргою чи пропозицією особисто через працівників відділу звернень громадян та документообігу або скеровували звернення за допомогою поштового та електронного зв’язку, а також за допомогою скриньки вхідної кореспонденції обласної ради.

Відтак у 2021 році на адресу обласної ради надійшло 4716 звернень, з них 2809 – поштою, 409 – через засоби електронного зв’язку, 1452 – працівники відділу прийняли особисто. Звернень, які надійшли через органи влади та від інших органів, установ, організацій, – 41. Розгляд електронних петицій, що не набрали необхідної кількості голосів, – 5. Індивідуальних звернень – 4517, колективних – 198, анонімних – 1.

Серед осіб, які у зверненні зазначили свій соціальний статус, категорію та стать, звернулось:

– за соціальним статусом: пенсіонерів – 749, безробітних – 62, працівників бюджетної сфери – 59,  селян – 121, багатодітних сімей – 48, учасників АТО/ООС, бойових дій і військовослужбовців – 355, інші – 3322;

– за категоріями: 923 – інваліди різних нозологій (інваліди І групи – 186, інваліди ІІ групи – 307, інваліди ІІІ групи – 386, особи з інвалідністю з дитинства – 31, особи з інвалідністю внаслідок війни – 13);

– за статтю: 2428 жінок та 2288 чоловіків.

Більшість звернень (98, 9 %) – заяви, скарг –  1,1 %.

У зверненнях, з якими зверталися громадяни, переважає питання соціальної політики та соціального захисту, зокрема надання одноразової адресної допомоги – 3001 (63,6 %). За  характером інших питань можна виокремити: земельні – 107 (2,3 %), питання сімейної та гендерної політики, захист прав дітей – 186 (3,9 %), питання праці та заробітної плати – 130 (2,7 %), питання комунального та дорожнього господарства, благоустрою – 364 (7,7 %),  питання транспорту – 26 (0,5 %), питання охорони здоров’я – 416 (8,8 %), питання освіти – 43 (0,9 %), екологічні питання – 145 (3 %), житлова політика – 143 (3 %), культура, культурна спадщина та туризм – 78 (1,6 %), молодь та фізична культура – 35 (0,7 %), інші – 42 (1,3 %).

Аналіз результатів реагування на звернення громадян показав, що 72,4 %  – вирішено позитивно, 11,3 % – надано кваліфіковані роз’яснення, 1,0 % – вирішено не на користь заявників або не вирішено взагалі через відсутність повноважень, 15,3 % – надіслано за належністю.

Відповідно до рішення Львівської обласної ради від 18 лютого 2021 року № 54 «Про затвердження Комплексної програми соціальної підтримки окремих категорій громадян Львівської області на 2021 – 2025 роки» у 2021 році 5399 мешканцям Львівщини надано одноразову адресну допомогу на загальну суму 18852600,00 гривень.

Працівники відділу звернень громадян та документообігу за звітний період прийняли особисто 1678 осіб та надали 3107 консультацій за допомогою телефонного зв’язку.