**ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА**

**про стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Дружківської міської ради протягом 2016 року.**

Метою роботи зі зверненнями громадян є допомога у вирішенні актуальних проблем як територіальної громади міста, так і кожного громадянина, який звертається за допомогою чи консультацієюдо виконкому міської ради. Тому робота щодо розгляду звернень громадян та організація особистого прийому перебуває на постійному контролі у керівництва міської ради та її виконавчого комітету і проводиться відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008р. №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів місцевого самоврядування» та інших документів органів влади вищого рівня.

У виконавчому комітеті  в повному обсязі створено необхідні умови для реалізації конституційних прав громадян на письмові звернення або звернення на особистий прийом та обов’язкове  одержання конкретної обґрунтованої відповіді згідно з вимогами законодавчих актів України.

За даними централізованого обліку звернень громадян, у 2016 році до виконкому міської ради надійшло 949 звернень, що на 187 звернень менше ніж у минулому році (2015 рік - 1136 звернень).Зменшення надходжень зверненьгромадян у поточному році вдалось досягнути завдяки підвищенню відповідальності, ефективній, злагодженій діяльності посадових осіб, що працюють у виконавчому комітеті.

Письмових звернень у поточному році надійшло 304 (2015352) та 616 усних (2015-766), зареєстрованих під час проведення особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом виконкому. Позитивне рішення прийнято за 210 зверненнями громадян, або 22 % від загальної кількості контрольних звернень вирішених по суті (у 2015 році - 234 звернення, або 21%), роз'яснювальні відповіді відповідно до чинного законодавства дано на 310 звернень, або 32,7 % (у 2015 році - 256 звернень , або 22,5 %), відмовлено у 25 зверненнях, або 2,6 % (у 2015 році - 51 звернень , або 4,5 %).

Найбільшу соціальну значимість мають колективні звернення громадян. За звітний період надійшло і було розглянуто 101колективне звернення , що на 6 звернень менше ніж за звітний період минулого року ( у 2015 році 95 звернень). У колективних зверненнях порушувалися питання: відновлення або налагодження послуги водопостачання, ремонту доріг, ремонту та благоустрою житлового фонду тощо.

Протягом звітного періоду дещо збільшилась кількість надходження звернень, які надійшли з органів влади вищого рівня, їх надійшло 29 (2015 – 18). Зокрема, із Донецької обласної державної адміністрації надійшло 12 звернень, із Адміністрації Президента України надійшло 5 звернень, із Кабінету Міністрів України – 3, від Верховної Ради України – 1, і відповідно 8 від інших органів влади.

Підняті питання стосувались роботи медичних закладів, допомоги у лікуванні і придбанні ліків, роботи комунальних підприємств міста, ремонту покрівлі будинків, відновлення роботи ліфтів, поліпшення житлових умов, виділення земельної ділянки для провадження підприємницької діяльності, надання матеріальної допомоги та інші.

Крім того, з урядової «гарячої лінії» до виконкому надійшло 1069звернень, що на 427 звернень більше ніж за аналогічний період минулого року(в 2015 році-642звернення). Це пов’язано з тим, що громадянам зручно використовувати простий за формою та необтяжливий за часом спосіб спілкування тим самим минаючи міську раду, що не дає змоги вирішити питання на місцевому рівні.

Також, протягом звітного періоду зареєстровано 28 звернень з Донецького обласного контактного центру, 13 з яких вирішено позитивно, у 3 зверненняхвідмовлено та на 12 звернень надані кваліфіковані роз'яснення. Інформація на звернення надавалась своєчасно, у відповідності до чинного законодавства.

Особлива увага та значні зусилля міської влади зосереджувались на розгляді питань та позитивному вирішенні проблем пільгової категорії населення. При розгляді звернень найменш соціально захищених верств населення вишукувались всі можливості для вирішення піднятих ними питань, зокрема, непрацездатних осіб, які постраждали внаслідок катастрофи на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, пенсіонерів, інвалідів, ветеранів війни та праці.Так, протягом звітного періоду до виконкому міської ради звернулось 177 мешканців пільгової категорії, серед яких 18 інваліди та учасники війни і бойових дій, 65 – від інвалідів 1,2,3 груп захворювання, 17 – ветеранів праці, 50 – дітей війни та 27 – одиноких матерів і членів багатодітних сімей. Із загальної кількості звернень від громадян пільгової категорії 109 звернень взято на контроль, та з них задоволено 55.

Добрі результати дає проведення усних прийомів, які згідно з встановленим графіком проводили міський голова та його заступники. Коженмешканець міста мав можливість задати питання, які його цікавлять, внести пропозиції, висловити критичні зауваження, одночасно запропонувавши шляхи їх усунення. З метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, надання кваліфікованої консультації під час проведення особистих прийомів громадян міським головою запроваджено участь фахівців управлінь та відділів виконавчого комітету, комунальних та інших підприємств міста. Так, прийом міського голови відвідали 115 громадян, заступників міського голови та секретаря міської ради – 205 громадян. Всього за звітний період, проведено 201 особистий прийом громадян.

В цілому, тематична структура звернень, що надходять на особистому прийомі, не змінилася порівняно з попередніми звітними періодами. Лідируюче місце займають звернення з питань житлово-комунального господарства. Заявники звертаються з проханнями про покращення житлових умов, стосовно експлуатації та ремонту житла, будівництва державного і громадського житлового фонду, надання соціальної допомоги, приватизації земельних ділянок та узгодження земельних меж та інші.

За звітний період відбулось 79 виїзних прийомів керівництва за місцем проживання громадян, в трудових колективах міста, виконкомах сільських рад де обговорювалися найбільш актуальні питання для жителів міста.

З метою надання громадянам роз'яснень в оперативному режимі з важливих питань життєдіяльності забезпечено проведення «гарячих» телефонних ліній. Даним видом зв'язку мали змогу скористатись та вирішити свої наболілі проблеми з першими керівниками міста 34 громадянина міста. Також, у громадській приймальні виконкому міської ради продовжує щоденно функціонувати «Телефон довіри», на який за звітний період зателефонували 19 громадян та цілодобовий інформаційно-контактний центр «1505», де реєструються дзвінки від мешканців міста стосовно аварійних ситуацій в житлово-комунальній сфері та деякі питання життєзабезпечення міста. У 2016 році зареєстровано 8575 дзвінків, які надійшли до інформаційно-контактного центру «1505». Оперативно вирішено 6643 звернення.

З метою забезпечення захисту прав і законних інтересів громадян, для підвищення рівня правової освіти населення та відповідно до вимог Закону України «Про безоплатну правову допомогу» щоп’ятниці у приймальні виконкому міської ради надавалась безкоштовна юридична допомога малозабезпеченим громадянам, організовувались правові консультації.Завідувачем сектору з юридичних питань відділу протягом 2016 року прийнято 30 осіб, які отримали безоплатну первинну правову допомогу.

Окремої уваги потребує аналіз тематики питань у зверненнях громадян. Складна суспільно-політична ситуація суттєво вплинула на спектр і характер основних питань, з якими звертались мешканці міста до керівництва виконкому. Так питання, з якими звертались мешканці міста, а їх 992, що на 186 питань менше ніж за аналогічний період 2015 року (2015-1178),характеризуються наступним чином:

- перше місце по кількості посідають питаннякомунального характеру, їх 376, або 38 % від загальної кількості порушених питань. Проблеми енерго, водо, теплопостачання, освітлення окраїнних вулиць, ремонт доріг та житлового фонду, саме такі питання найчастіше порушували у своїх зверненнях громадяни Слід зазначити, що в порівнянні з 2015 роком кількість комунальних питань значно зменшилась ()454 проти 376);

- стабільно високою залишається кількість звернень питань з житлової політики (надання квартири або гуртожитку, постановка на квартирний облік та інші операції з житлом) питання такого характеру займають наступне місцеі складають 211 питань (21%). З початку року забезпечені житлом 33 громадянина міста ( 27 громадян одержали кімнати у будинках тимчасового мешкання, 6 -одержали квартиру згідно черги);

- на третьому місці - питання соціального захисту їх 175, або 18 % від загальної кількості питань, що на 54 звернення менше ніж у 2015 році (2015- 229).В цій категорії питань частими були звернення від громадян вимушено переміщених з зони АТО, з проханням щодо подовження строку дії довідок, які підтверджують їх статус переміщених осіб. Також актуальними були питання реалізації прав громадян на соціальні пільги та гарантії, у тому числі надання матеріальної допомоги малозабезпеченим громадянам. Зросла кількість звернень, в яких громадяни потребували, щоб їх зорієнтували у нововведеннях щодо оформлення субсидії та її призначенні.

- у 37 зверненнях підняті питання охорони здоров’я, а саме: забезпечення ліками за пільговими рецептами, надання допомоги у проведенні дорого коштуючих операцій та лікування;

- 27 звернень – аграрної політики. В місті залишається проблема міжземельних суперечок та взагалі – операцій із землею;

- 22, або 2% звернень стосуються праці та заробітної плати;

- питання транспорту та зв’язку підняті у 21 зверненні, це в основному питання щодо роботи пасажирського транспорту стосовно перевезення пільгових категорій населення, налагодження автобусного сполучення між містом та селищами;

- останні 123 звернення громадян відносяться до інших категорій.

На жаль, задовольнити всі питання, які порушують громадяни у своїх зверненнях неможливо. У зв’язку з відсутністю або з недостатністю фінансуванням проблемними залишаються питання, що потребують значних матеріальних витрат та залишаються тривалий час невирішеними. Але під час формування планів робіт та бюджету на наступний рік виносяться пропозиції щодо виділення коштів на виконання таких вимог громадян.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109для вирішення гострих проблем, що порушують мешканці в зверненнях, у виконкомі міської ради згідно з затвердженим графіком продовжує роботу постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян, яку очолює міський голова. Протягом звітного періоду відбулося 12 засідань. Проведено 12 «днів контролю» з питань виконання доручень міського голови та його заступників щодо розгляду звернень громадян керівниками управлінь та комунальних підприємств міста. За звітний період перевірено 24 звернення громадян. Інформації за наслідками перевірки надавалися керівництву виконкому.

Для забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників, з метоюконтролю дотриманняЗакону України«Про звернення громадян» упродовж 2016 року згідно з графікомпроведено 9 перевірок стану роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому,підприємствах що надають послуги населенню. За даними перевірок встановлено, що в цілому в структурних підрозділах виконавчого комітету та міської ради організація роботи зі зверненнями громадян перебуває на належному рівні і відповідає вимогам чинного законодавства. Це питання перебуває на постійному контролі виконавчого комітету.

За результатами перевірок підготовлені моніторинги і надані рекомендації щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян. Виявлені порушення вимог діловодства та організації роботи зі зверненнями громадян узагальнені і доведені до відома керівників і відповідальних за роботу зі зверненнями.

З метою надання практичної допомоги в організації роботи зі зверненнями протягом звітного періоду 2016 року проведено 9 стажувань працівників відповідальних за ланку роботи зі зверненнями громадян. Проведено семінар з відповідальними за роботу зі зверненнями громадян, на яких розглянуто питання про недоліки виявлені під час проведення перевірок стану організації роботи зі зверненнями громадян.

За звітний період відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» до виконкому надійшов51 інформаційний запит. З них: 41 - надійшли електронною поштою, 4– поштою, 6 – на особистому прийомі. Найбільше громадян цікавила інформація про соціальний захист, наповнення бюджету та діяльність місцевих органів виконавчої влади.

У виконкомі міської ради активно впроваджується система інформування населення за допомогою мережі Інтернет. На веб-порталі виконкому міської ради у розділі «Громадська приймальня» розміщено інформацію про графіки прийому громадян керівництвом виконкому, [порядок опрацювання та розгляду письмових звернень громадян,](http://druisp.org.ua/images/doc/konkyrs/%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA_%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%B3%D0%BB%D1%8F%D0%B4%D1%83_%D0%BF%D0%B8%D1%81%D1%8C%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%85_%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D1%8C.docx) [порядок організації проведення керівництвом  виконкому Дружківської міської ради  особистих прийомів  громадян](http://druisp.org.ua/images/doc/konkyrs/%D0%9E%D1%81%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%B9_%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B9%D0%BE%D0%BC.docx), а також аналітичні довідки.

Для забезпечення мешканців міста інформацією про основні напрямки роботи міської ради та її виконавчого комітету, у тому числі в роботі зі зверненнями громадян, підсумки розгляду звернень використовуються міські засоби масової інформації. Постійно проводиться у ЗМІ роз’яснювальна робота з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом, а також щодо розмежування компетенції між органами місцевого самоврядування, судовими, правоохоронними і державними контролюючими органами.

Виконком міської ради приділяє значну увагу на задоволення законних прав та інтересів громадян, забезпечення всебічного розгляду звернень, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, що є фактором забезпечення суспільно-політичної та економічної стабільності в державі.

Робота виконкому міської ради й надалі буде спрямована на виконання вимог Закону України "Про звернення громадян", 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" та знаходитися на постійному контролі у виконкомі Дружківської міської ради.