**ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА**

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

На виконання вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», інших документів органів вищого рівня, міським виконавчим комітетом проводилась певна робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, кваліфікованого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених в них питань, задоволення законних вимог заявників.

Протягом 9 місяців 2016 року від мешканців міста до Дружківського міського виконавчого комітету надійшло 680 звернень, що на 169 звернень менше, ніж за аналогічний період минулого року (2015 - 849).З них: 244 - письмові,що на 43менше, ніж у 2015 році (2015 - 287) та436 усні звернення, зареєстровані під час проведення особистих/виїзних прийомів громадян керівництвом виконкому (2015 - 562).

 Найбільшу соціальну значимість мають колективні звернення громадян. Зафіксованонезначнезбільшеннянадходженняколективнихзверненьвідгромадян до керівництва виконкому. За звітний період надійшло і було розглянуто 82 колективних звернення, що на 15 звернень більше ніж за звітний період минулого року (2015 – 67). У колективних зверненнях порушувалися питання: водопостачання, ремонту доріг, подовження автобусних маршрутів в літній період, ремонту та благоустрою житлового фонду тощо.

Протягом звітного періоду дещо збільшилась кількість надходження звернень з вищестоящих органів влади, їх надійшло 22 (2015 – 13). Зокрема, із Донецької обласної державної адміністрації надійшло 6 звернень, із Адміністрації Президента України надійшло 5 звернень,із Кабінету МіністрівУкраїни – 3, від Верховної Ради України – 1, і відповідно 7 від інших органів влади вищого рівня.

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, сприянні у

вирішенні побутових конфліктів з сусідами та сприяння у призначенні соціальної допомоги. Слід зазначити, що дев'ять звернень цієї категорії неодноразові, чотири з яких стосовно побутового конфлікту сусідів, три неодноразових звернення від однієї і тієї ж особи щодо відновлення роботи ліфту, одне стосовно неправомірного встановлення автономного опалення сусідом заявниці, одне стосовно поліпшення житлових умов – дублетне.

 Простежується суттєве зростання активності населення міста щодо залучення державних установ «Урядовагаряча лінія» та «Обласний контактний центр» до вирішення своїх проблем. Протягом звітного періоду у виконкомі зареєстровано 780 звернень з «Урядовоїгарячої лінії» (2015 - 429), 333 з яких вирішені позитивно та 21 звернення з «Обласного контактного центру» (2015 - 3), 9 з яких вирішені позитивно.

В цій категорії питань відзначено значне збільшення надходження звернень стосовно соціального спрямування. Зросла кількість звернень, в яких громадяни потребували, щоб їх зорієнтували у нововведеннях щодо оформлення субсидії.Також частими були звернення від громадян вимушено переміщених з зони АТО, з проханням щодо подовження строку дії довідок, які підтверджують їх статус переміщених осіб та з проханням про матеріальну та гуманітарну допомогу.

Значне збільшення звернень пов'язано з нестабільною ситуацією в країні, а також тим, що громадяни широко використовують простий за формою та необтяжливий за часом спосіб спілкування, тим самим минаючи міську раду.

Під особистим контролем керівництва виконкому перебуває розгляд звернень тих категорій громадян, які окремо зазначені в Указі Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008. Також приділяється особлива увага з боку керівництва виконкому зверненням ветеранів війни та праці, учасникам АТО та бойових дій, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, що потребують соціального захисту й підтримки.

Так, протягом звітного періоду, від пільгової категорії населення надійшло 127 звернень, (2015 - 150). Розглянуто 14 звернень від учасників, інвалідів війни та учасників бойових дій, 23 – від одиноких матерів та багатодітних сімей, 50 – відінвалідів 1,2,3 групи та 40- від ветеранів праці, дітей війни та від інших громадян пільгової категорії.

Із загальної кількості звернень від громадян пільгової категорії 81 звернення взято на контроль, та з них задоволено 38, надано вичерпні роз'яснення – на 35 звернень, відмовлено по 1 питанню. Сім звернень пільгової категорії громадян, станом на 01.10.2016 залишаються в стадії розгляду.При розгляді звернень найменш соціально захищених верств населення у виконкомі Дружківської міської ради вишукуються всі можливості для вирішення їх проблем.

Згідно з встановленим графіком міський голова, його заступники та інші посадові особи міського виконавчого комітету проводили особистий прийом громадян.

Для підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян та для надання кваліфікованої консультації під час проведення особистих прийомів громадян міським головою запроваджено участь фахівців управлінь та відділів виконавчого комітету, комунальних та інших підприємств міста.

За звітний період поточного року керівництвом виконкому проведено 149 особистих прийомів, 71 виїзний прийом громадян за місцем їх мешкання,де обговорювалися найбільш актуальні питання для жителів міста. Проведено 13 телефонних «Гарячих ліній». Кількість звернень, розглянутих на особистих прийомах становить 436, з них задоволено 239.

Крім того, для підвищення рівня правової освіти населення, роз’яснення прав і свобод людини і громадянина та засобів їх захисту у виконкомі працює громадська приймальня з надання безкоштовних правових консультацій/роз'яснень та безоплатної первинної правової допомоги малозабезпеченим верствам населення. Завідувачем сектору з юридичних питань відділу з організаційної, юридичної роботи, внутрішньополітичних питань та контролю виконкому міської ради протягом звітного періоду прийнято 21 особу, які отримали безоплатну первинну правову допомогу. Також спеціалістами загального відділу виконкому прийнято та оперативно розглянуто 17 повідомлень, які надійшли на «Телефон довіри».

За 9 місяців поточного року відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» до виконкому надійшло38 інформаційних запитів. З них: 29- надійшли електронною поштою, 4– поштою, 5 – на особистому прийомі. Найбільше громадян цікавила інформація про соціальний захист, наповнення бюджету та діяльність місцевих органів виконавчої влади.

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 **716**, характеризуються наступним чином:

* **питання житлово-комунального характеру** – **418**, або 58,4 %від загальної кількості питань. Проблемними залишаються питання, що потребують значних матеріальних витрат та залишаються тривалий час невирішеними через відсутність або недостатність фінансування. Зокрема, це питання ремонту та експлуатації будинків, покрівель*,* освітлення вулиць, ремонту доріг, тротуарів, ліфтового господарства, недостатнє водозабезпечення, ремонт систем водопостачання, питання щодо підвищення тарифів на житлово-комунальні послуги тощо;
* **питання соціального характеру – 129**, або 18% від загальної кількості питань.

Через збіднілість громадяни дедалі частіше звертались за матеріальною допомогою для вирішення соціально-побутових проблем.Мешканців міста турбували питання надання пільг та санаторно-курортного лікування, правильності обчислення пенсії та збільшення її розміру, отримання соціальних виплат, призначення субсидій, забезпечення засобами пересування та ін.;

* **питання стосовно дотримання законності та охорони правопорядку – 34**, або 4,8 %від загальної кількості питань.
* **питання охорони здоров'я,** це надання допомоги в лікуванні, медичному обстеженні, забезпеченні пільговими рецептами підняті у **32** зверненнях, або 4,5 %.
* **питання аграрної політики і земельних відносин – 31,** або 4,3%від загальної кількості питань.. В місті залишається проблема міжземельних суперечок та взагалі – операцій із землею, гостро стоять житлові питання, це, надання кімнат у будинках тимчасового мешкання, приватизація, продаж та надання земельних ділянок та ін.;
* **питання транспорту та зв'язку**, це в основному пільговий проїзд, налагодження автобусного сполучення підняті у **17** зверненнях, або 2,4%.
* **питання освіти,** це в основному питання умов влаштування дітей до навчальних закладів та сприяння у працевлаштуванні підняті у **15** зверненнях, або 2,1 %.

Останні**40** звернень іншого характеру.

Згідно з графіком, затвердженим розпорядженням міського голови за дев'ять місяців 2016 року здійснено 7 перевірок організації роботи зі зверненнями громадян. За результатами перевірок підготовлено та надіслано довідки керівникам відповідних установ для вжиття заходів щодо підвищення рівня організації роботи зі зверненнями громадян у частині забезпечення всебічного розгляду порушених питань, посилення контролю за дотриманням термінів розгляду звернень та надання обґрунтованих відповідей.

З метою надання практичної допомоги в організації роботи зі зверненнями протягом звітного періоду 2016 року проведено 7 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.

У виконкомі міської ради продовжує цілодобово функціонувати цілодобовийінформаційно-контактний центр,де реєструються дзвінки від мешканців міста стосовно аварійних ситуацій в житлово-комунальній сфері та деякі питання життєзабезпечення міста. З початку року зареєстровано 6459 дзвінків. Оперативно вирішено 4856 звернень, на останні 1603 надані роз'яснення.

Для надання роз’яснень з найбільш актуальних питань, з якими звертаються громадяни, міським головою, його заступниками, спеціалістами виконкому здійснювались виступи в засобах масовоїі нформації – в міських газетах та на радіо.

Загалом, протягом звітного періоду 2016 року робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської ради знаходилася на постійному контролі. Приділялася значна увага задоволенню законних прав та інтересів громадян, забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення.

 Враховуючи, що рівень роботи зі зверненнями громадян є важливим чинником довіри громадян до органів місцевого самоврядування, керівництво Дружківської міської ради і надалі продовжуватиме вдосконалення роботи з розгляду звернень громадян