**Інформаційно-аналітична довідка**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської ради за І квартал 2020 року**

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської ради протягом першого кварталу 2020 року здійснювалась 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».

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.

 На адресу виконавчого комітету протягом І кварталу 2020 року надійшло 588 звернень (за аналогічний період 2019 року - 486 звернень, збільшення на 102 звернення), з них письмові – 281 (2019-149) звернення, які надійшли безпосередньо до виконавчого комітету Дружківської міської ради, на особистому прийомі зареєстровано 65 (2019-133) звернень. Крім того, з органів влади вищого рівня надійшло 242 звернення (2019-204), або 41% від загальної кількості звернень, з яких 1 звернення надійшло з Адміністрації Президента України та одне з Кабінету Міністрів України. З урядової «гарячої лінії» надійшло 240 (41%) звернень.

 Значна кількість питань, піднятих під час звернення громадян до органів влади вищого рівня, призначення субсидії, налагодження теплопостачання в будинках під час опалювального періоду, ремонту та експлуатації житлового фонду, надання матеріальної допомоги, надання медичної допомоги і інші питання.

 За підсумками розгляду звернень вирішено позитивно – 236, або 40 % від загальної кількості розглянутих звернень громадян, відмовлено у задоволенні - 22 звернення, або 4%, надано роз’яснення на 169, або 29%. Також протягом кварталу 113 звернень переслані за належністю відповідно до вимог ст.7 Закону України «Про звернення громадян». Станом на 01.04.2020 в стадії розгляду знаходяться 48 звернень (не вийшов термін виконання звернень).

 Протягом І кварталу 2020 року до виконавчого комітету Дружківської міської ради надійшло 17 колективних звернень. В порівнянні з І кварталом 2019 року відбулося зменшення надходження колективних звернень на 26. У колективних зверненнях порушувалися питання: житлово-комунального характеру, відновлення роботи ліфтів у багатоповерхових будинках, благоустрою прибудинкових територій, встановлення будинкових приладів обліку тепла, освітлення прибудинкових територій і інші питання.

 В своїх зверненнях до секретаря міської ради, заступників міського голови громадяни порушували різноманітні питання. Всього порушено 600 питань. Проти аналогічного періоду 2019 року (508) їх кількість збільшилась на 92 питання.

 Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільша кількість з них стосується питань *житлово-комунального господарства* – 45% (268 питань). У порівнянні з І кварталом 2019 року їх кількість збільшилась на 26. Це питання: ремонту та експлуатації житлового фонду, ремонту доріг, відновлення роботи ліфтів, оплати за житлово-комунальні послуги, налагодження подачі тепло та водопостачання.

Не менш актуальними залишаються питання *соціального захисту  населення* – 29% (174 питання). Найбільш актуальні питання: отримання, призначення, перерахунок субсидії та соціальних виплат, а також одержання матеріальної допомоги за рахунок коштів місцевого бюджету. Питання *праці та заробітної плати* – 7% (44 питання), *діяльності місцевих органів виконавчої влади* – 5% (27 питань), *охорони здоров’я* складають – 4% (25 питань), *аграрної політики і земельних відносин* – 20 питань, *забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян* – 12 питань, *транспорту і зв’язку* 5 питань, та *інші питання* - 4% (25 питань).

Від громадян, які мають передбачені законодавством пільги, протягом першого кварталу 2020 року зареєстровано 71 звернення, зокрема: від інвалідів І, ІІ та ІІІ групи – 35 звернень, учасників бойових дій - 18 звернень, дітей війни та ветеранів праці - 5, багатодітних сімей, одиноких матерів - 8, від учасників ЧАЕС - 1, внутрішньо переміщених осіб – 4 звернення.

 Згідно з графіком проведення особистих прийомів громадян, затвердженого розпорядженням міського голови від 17.01.2020 № РМГ/0/0.2/6/20 «Про затвердження графіків проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян керівництвом виконавчого комітету Дружківської міської ради, особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги та проведення телефонного зв’язку з населенням «Гаряча лінія на 2020 рік» секретарем міської ради та заступниками міського голови проводяться особисті, спільні, виїзні прийоми громадян та телефонний зв’язок з населенням міста «гаряча лінія».

 За звітний період проведено 52 особистих прийоми керівництвом міської ради, з них 10 секретарем міської ради. Розглянуто 50 звернень, з них секретарем міської ради – 31 звернення.

 Продовжується робота щодо організації та проведення особистих виїзних прийомів керівництвом міської ради. За І квартал 2020 року загалом було проведено 5 виїзних прийомів громадян. Секретарем міської ради проведено 3 виїзних прийоми та розглянуто 9 звернень.

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 проблеми з першими керівниками міста 22 громадянина. Також, у громадській приймальні виконавчого комітету Дружківської міської ради продовжує щоденно функціонувати «телефон довіри», на який за звітний період зателефонували 6 громадян.

 У виконавчому комітеті Дружківської міської ради цілодобово працює інформаційно-диспетчерська служба «1505», де реєструються дзвінки від мешканців міста стосовно життєзабезпечення міста. Протягом першого кварталу 2020 року зареєстровано 1749 дзвінків, які надійшли до інформаційно-диспетчерської служби. Оперативно вирішено 1470 звернення (84%).

 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 громадській приймальні виконавчому комітеті Дружківської міської ради надавалась безкоштовна юридична допомога малозабезпеченим громадянам, організовувались правові консультації. Завідувачем сектору з юридичних питань виконкому міської ради протягом І кварталу 2020 року проведено 11 особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги.

 За звітний період було проведено 3 «Дня контролю» результатів розгляду звернень громадян, на яких було перевірено 6 звернень. Відповідно до затвердженого плану проведено 3 засідання комісії з питань розгляду звернень громадян.

 Заплановано та проведено 1 перевірку додержання законодавства про звернення громадян в КП «Комсервіс» Дружківської міської ради. За результатами перевірки підготовлений моніторинг і надані рекомендації щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян.

 З метою посилення роз’яснювальної роботи серед населення міста щодо повноважень органів місцевого самоврядування в частині розгляду звернень громадян у засобах масової інформації та ВЕБ-сайті Дружківської міської ради висвітлюються інформаційно-консультативні матеріали з розгляду питань, які турбують жителів міста, а також інформаційні матеріали з питань розгляду звернень громадян. Також працівниками загального відділу постійно ведеться роз’яснювальна робота, надаються консультації громадянам, які звертаються до виконкому міської ради.

 Керівництвом виконавчого комітету Дружківської міської ради вживаються заходи щодо забезпечення системної роботи зі зверненнями громадян, як пріоритетного напряму діяльності органів місцевого самоврядування.

Начальник загального відділу Ю.І. КУХАРОВА