**Інформаційно-аналітична довідка**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської ради за І квартал 2021 року**

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської ради протягом першого кварталу 2021 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».

Протягом першого кварталу 2021 року до виконавчого комітету Дружківської міської ради надійшло 1286 звернень, що на 698 звернень, або 46 % більше ніж за аналогічний період минулого року (2020 рік - 588 звернень).

**Дані**

**про результати розгляду звернень громадян, що надійшли** **до виконавчого комітету Дружківської міської ради**

За підсумками розгляду звернень вирішено позитивно – 579, або 45 % від загальної кількості звернень громадян, відмовлено у задоволенні на 39 звернень, або 3%, надано роз’яснення на 477, або 37 %. Також протягом кварталу 135 звернень переслані за належністю відповідно до вимог ст.7 Закону України «Про звернення громадян».

Станом на 01.04.2021 в стадії розгляду знаходяться 56 звернень (не вийшов термін виконання).

**Дані**

**про надходження колективних звернень громадян**

Найбільшу соціальну значимість мають колективні звернення громадян. За звітний період надійшло і було розглянуто 31 колективе звернення, що на 14 більше ніж за аналогічний період минулого року (17).

У колективних зверненнях найбільш актуальними були питання відновлення роботи ліфтів у багатоповерхових будинках, сприяння у перерахунку оплати за послугу теплопостачання, взяття на баланс будинкових приладів обліку тепла, ремонту доріг та інше.

**Структура**

**звернень громадян, що надійшли через органи влади вищого рівня**

З загальної кількості звернень 451 (2020-242) надійшло через органи влади вищого рівня, з яких: 444 - звернень надійшло з урядової «гарячої лінії», 5 - з Донецької обласної державної адміністрації, 1 – звернення надійшло з Національної соціальної сервісної служби України,

1 - з Міністерства розвитку громад та територій України.

Значна кількість питань, піднятих під час звернень громадян до органів влади вищого рівня стосувалось призначення субсидії, незгоди з розміром соціальних допомог, перерахунку за послуги тепло та газопостачання, налагодження теплопостачання в будинках під час опалювального періоду, ремонту та експлуатації житлового фонду, надання матеріальної допомоги, надання медичної допомоги і інші питання.

У зв’язку з обмежувальними заходами, прийнятими Урядом України для запобігання поширенню коронавірусу COVID-19 та введенням карантину, скасовано до особливого розпорядження проведення особистих, виїзних прийомів громадян керівництвом виконавчого комітету Дружківської міської ради, інформацію про що розміщено на вході в адміністративну будівлю міської ради та на офіційному веб-сайті Дружківської міської ради у рубриці «Громадська приймальня».

На час скасування прийомів громадян у приміщенні виконавчого комітету Дружківської міської ради розміщена скринька для письмових звернень громадян, які розглядаються в межах норм чинного законодавства.

**Дані**

**про надходження дзвінків від мешканців міста на інформаційно – диспетчерську службу «1505»**

У виконавчому комітеті цілодобово працює інформаційно-диспетчерська служба «1505», де реєструються дзвінки від мешканців міста стосовно аварійних ситуацій в житлово-комунальній сфері та деякі питання життєзабезпечення міста. Протягом першого кварталу 2021 року зареєстровано 2748 дзвінків. З загальної кількості звернень оперативно вирішено 2123 (77 %) звернення, на останні 625 надані роз’яснення.

**Дані**

**про звернення, які надійшли від пільгової категорії громадян**

Від громадян, які мають передбачені законодавством пільги, протягом звітного періоду зареєстровано 161 звернення, або 13 % від загальної кількості звернень, зокрема від учасників бойових дій 45, учасників війни 1, від осіб з інвалідністю внаслідок війни - 1, інвалідів загального захворювання 78, ветеранів праці 3, «дітей війни» 7, учасників ЧАЕС - 2, членів багатодітних сімей 9 та одиноких матерів 15.

Із загальної кількості звернень від громадян пільгової категорії 59 (37%) звернень вирішено позитивно, на 3 звернення надана обґрунтована відмова, на останні 99 надані роз’яснення відповідно до вимог чинного законодавства.

Відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» переслано за належністю 14 звернень.

**Структура**

**питань, порушених у зверненнях громадян**

За своїм спектром і характером, питання, з якими звертались мешканці міста протягом першого кварталу 2021 року, а їх 1288, що на 688 питань більше ніж за аналогічний період 2020 року (600), характеризуются наступним чином:

найбільша кількість питань, піднятих у зверненнях, стосується питань соціального захисту населення і складають 569, або 44% від загальної кількості порушених питань. Решта звернень стосувалася питань призначення субсидії на оплату житлово – комунальних послуг та соціальних виплат, одержання матеріальної грошової допомоги, статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів.

Не менш актуальними залишаються питання житлово-комунального господарства - 26% (340 питань). Питання з цієї тематики стосувались ремонту доріг, благоустрою міста, ремонту та експлуатації житлового фонду, приватизації житла, відновленню роботи ліфтів, поліпшення житлових умов, налагодження подачі тепло та водопостачання, тощо.

Через обмеженість фінансування не всі питання, з якими звертаються громадяни, можливо вирішити одразу, особливо ті, що стосуються капітального та поточного ремонту житла, благоустрою міста. Такі звернення беруться на контроль і порушенні питання включаються в перспективні плани робіт.

Третє місце серед питань, з якими звертаються громадяни займають питання діяльності місцевих органів виконавчої влади - 99, або 8%. Це в основному питання консультаційного характеру щодо графіків проведення телефонного зв’язку з населенням міста «Гаряча лінія» керівництвом виконавчого комітету Дружківської міської ради, умов одержання довідок тощо.

Останні 280 відносяться до питань охорони здоров’я, праці і заробітної плати, земельних відносин, транспорту і зв’язку, дотримання законності та правопорядку та інше.

Найсуттєвішим фактором, що вплинув на приріст надходження звернень від мешканців міста стало збільшення кількості заяв стосовно незгоди з нарахуванням оплати за послугу теплопостачання місць загального користування та здійснення перерахунку за дану послугу. Крім того, заявники зверталися стосовно повернення переплати за послугу газопостачання при зміні постачальника.

Всі звернення, що надходять до виконавчого комітету Дружківської міської ради, уважно розглядаються, викладені факти ретельно перевіряються. На всі звернення надаються обґрунтовані відповіді у передбачений законодавством термін, роз’яснюються положення чинного законодавства, право громадян на звернення за захистом своїх прав і законних інтересів до суду.

Порушень термінів розгляду звернень громадян упродовж першого кварталу 2021 року не було.

Для поліпшення роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської протягом І кварталу 2021 року проведено 2 засідання комісії з питань розгляду звернень громадян, 3 «Дня контролю» з питань виконання доручень керівництва Дружківської міської ради щодо розгляду звернень громадян керівниками управлінь та комунальних підприємств міста. За звітний період перевірено 6 звернень громадян.

Для забезпечення об’єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників, з метою контролю дотримання Закону України «Про звернення громадян» упродовж І кварталу 2021 року згідно з графіком проведено 1 перевірку стану роботи зі зверненнями громадян в Управлінні житлового та комунального господарства Дружківської міської ради. За результатами перевірки підготовлений моніторинг і надані рекомендації щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян.

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